

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Taloushallinto

2013

Johanna Suominen

LUOTONHALLINTA JA PERINTÄTOIMET



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Johanna Suominen

LUOTONHALLINTA JA PERINTÄTOIMET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää luotonhallinnan ja perintätoimien merkitystä yrityksen toiminnan kannalta. Opinnäytetyö perustuu toimeksiantoon. Työssä tutkitaan, miten perintälaki ja muu perinnän säätely vaikuttavat luotonvalvojan päivittäiseen työhön. Työssä selvitetään muun muassa miten perintätoimia säännellään, minkälaisia toimia käytännön perinnässä voidaan käyttää ja mitä tarkoitetaan hyvällä perintätavalla. Työssä käydään myös läpi mitä tarkoitetaan vapaaehtoisella, ammattimaisella ja oikeudellisella perinnällä sekä miten ne eroavat toisistaan. Työn tavoitteena on toimia oppaana perintätyötä tekeville sekä selvittää tavalliselle kuluttaja-asiakkaalle perintäprosessin etenemistä.

Aineistona on käytetty lakia saatavien perinnästä, Kuluttajaviraston ja Oikeusministeriön julkaisuja sekä muita luotonhallintaa ja perintätoimia käsitteleviä kirjoja ja artikkeleita. Oikeudellisesta perinnästä kertovassa luvussa on käytetty lähteenä myös oikeudellista perintää sääteleviä muita lakeja, esimerkiksi konkurssilakia. Käytännön luotonhallintaa ja perintätyötä tässä opinnäytetyössä tutkitaan neljän esimerkkiasiakkaan avulla. Asiakkaat on valittu satunnaisesti toimeksiantajan tietojärjestelmästä ja muokattu työhön sopiviksi. Asiakkaista tutkitaan muun muassa heidän historiaansa toimeksiantaja asiakkaina, miksi perintätoimiin on pitänyt ryhtyä, mitä perintätoimia on käytetty ja miten perintä on päättynyt.

Tämän työn tarkoituksena on esimerkkiasiakkaiden avulla selvittää, mitä luotonhallinta ja perintätyö käytännössä voivat olla sekä miten eri perintätapoja voidaan käyttää hyödyksi saatavan kotiuttamisessa. Esimerkkiasiakkaista käy myös ilmi, miten eri perintätapoja kannattaa hyödyntää erilaisten asiakkaiden kohdalla parhaan lopputuloksen saamiseksi.

ASIASANAT:

Luotonhallinta, luotonvalvonta, perintätoimet, perintälaki, hyvä perintätapa.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration | Financial Management

2013 | 62 pages

Pirjo Varanka

Johanna Suominen

CREDIT SURVEILLANCE AND DEBT COLLECTION

The aim of this Bachelor's thesis is to research the meaning and importance of credit surveillance and debt collection in a company's operations. This thesis is based on a mandate. In this thesis, it is researched how the legislation and other debt collection regulations affect the daily work of a credit controller. The thesis explains, for example, what kind of legislation regulates debt collection, what measures are allowed to be taken in collecting a debt and what is meant by sound debt collection procedure. It also explains what is meant by voluntary, professional and forcible collection and how they differ from one another. The aim of the thesis is to serve as a guide to people working in debt collection and to explain to a consumer customer how the debt collection process works.

The source material in this thesis includes the legislation on debt collection, publications by the Consumer Office and the Ministry of Justice and other books and articles on credit surveillance and debt collection. The chapter about forcible collection also uses other legislation regulating forcible collection as source material, e.g. the bankruptcy legislation. The challenges of credit surveillance and debt collection in practice are reviewed with the help of four example customers. The customers have been randomly selected from the mandatory's information system and modified to fit the thesis. The thesis reviews for example the customer's history as the mandatory's customer, why debt collection was needed, what kind of collection was used and how the debt collection ended.

With the help of the example customers, the aim of this thesis is to explain what credit surveillance and debt collection are in practice and how the different types of debt collection can be used to repatriate the funds. The example customers also explain how the different types of debt collection can be utilized with different types of customers to achieve the best result.

KEYWORDS:

Debt collection, legislation on debt collection, the proper manner of debt collection, credit surveillance.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LUOTONHALLINTA	8
2.1 Luottopäätös	8
2.2 Luottoraja	10
2.3 Luotonvalvonta	10
2.4 Myyntilupa	11
2.5 Perintätyö	11
2.6 Asiakaspuhelut	13
2.7 Suomen Asiakastieto Oy	14
2.8 Saatavalajit	15
2.8.1 Yksityisoikeudellinen saatava	16
2.8.2 Julkisoikeudellinen saatava	16
3 PERINTÄTAVAT	18
3.1 Vapaaehtoinen perintä	18
3.2 Ammattimainen perintä	19
3.3 Oikeudellinen perintä	20
3.3.1 Yksityishenkilön velkajärjestely	21
3.3.2 Ulosottoperintä	24
3.3.3 Yrityssaneeraus	27
3.3.4 Konkurssi	29
4 PERINNÄN SÄÄNTELY	32
4.1 Perintälaki	32
4.1.1 Hyvä perintätapa perintälaissa	33
4.1.2 Perintäkulut	34
4.1.3 Aikarajat	35
4.1.4 Tratta	36
4.1.5 Toimeksisaaja	37
4.2 Hyvä perintätapa perintäalalla	38
4.2.1 Sallitut keinot	38
4.2.2 Kielletyt keinot	39
4.2.3 Perinnän viivyttäminen	40

4.2.4 Saatavan riitautus	40
4.3 Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä	41
4.3.1 Alaikäiseen kohdistuva perintä	42
4.3.2 Tieto perijästä	43
4.3.3 Maksumuistutuksen sisältö, perintätavat sekä maksusuunnitelma	43
4.3.4 Huolellisuusvelvoite	44
5 KÄYTÄNNÖN LUOTONHALLINTA	46
5.1 Asiakas A	46
5.2 Asiakas B	49
5.3 Asiakas C	53
5.4 Asiakas D	55
6 YHTEENVETO	59
LÄHTEET	61

LIITTEET

Liite 1. Esimerkki Riskimittarista (Suomen Asiakastieto Oy 2012).

TAULUKOT

Taulukko 1. Asiakkaan A perinnän eteneminen.	48
Taulukko 2. Asiakkaan B saatavat ja ulosottotilitykset.	51
Taulukko 3. Asiakkaan B perinnän eteneminen.	52
Taulukko 4. Asiakkaan C perinnän eteneminen.	54
Taulukko 5. Asiakkaan D perinnän eteneminen.	57

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoite on kuvata luotonhallinnan erilaisia tehtäviä ja haasteita sekä perintätoimia. Valitsin aiheen oman työni takia. Työskentelin noin puolitoista vuotta luotonvalvojana ja halusin selvittää, miten laki saatavien perinnästä vaikuttaa päivittäiseen työhöni ja mitä minun tulee ottaa huomioon työtä tehdessäni, erityisesti perintätyössä. Opinnäytetyöni on tarkoitettu oppaaksi luotonvalvojille perintätyön tekemiseen ja perustuu toimeksiantoon. Toimeksiantajasta käytetään tässä työssä nimeä Farmari Oy. Tarkoitukseni on kuvata, minkälaisia tehtäviä luotonhallintaan kuuluu, ja pohtia, mitä luotonvalvojan tulee ottaa huomioon työtä tehdessään. Tutkin perintälain sisältöä ja pykäläiä sekä selvitan, mitkä keinot perintälain mukaan ovat perinnässä sallittuja ja mitkä kiellettyjä. Tutkin myös, mitä tarkoitetaan hyvällä perintätavalla ja miten se tulisi ottaa huomioon perintätyössä.

Opinnäytetyöni on kirjoitettu luotonantajan eli velkojan näkökulmasta. Keskityn työssäni lähinnä kotimaan perintään. Aineistoa olen koonnut omasta työstäni ja omista kokemuksistani luotonvalvojana. Lisäksi olen tutustunut lakiin saatavien perinnästä, Kuluttajaviraston ja Oikeusministeriön julkaisuihin sekä muihin luotonhallinnasta ja perintätoimista kertoviin teoksiin. Oikeudellisesta perinnästä kertovassa luvussa on käytetty lähteinä lisäksi oikeudellista perintää sääteleviä lakeja, esimerkiksi konkurssilakia sekä lakia yksityishenkilön velkajärjestelystä.

Myös tavalliselle kuluttajalle työstäni voi olla hyötyä, sillä se selventää perintäprosessin etenemistä ja sitä, miten välttää julkisia maksuhäiriömerkintöjä. Työni voi auttaa velallista ymmärtämään miksi tietyt asiat perinnässä tehdään tietyllä tavalla tai tietyssä järjestyksessä. Sekä yritysvelallisen että kuluttajavelallisen tulisi aina tehdä kaikki mahdolliset toimenpiteet julkisen maksuhäiriömerkinnän välttämiseksi. Ns. puhtaat luottotiedot eli se, että henkilöllä tai yrityksellä ei ole julkisia maksuhäiriömerkintöjä, ovat hyvin tärkeitä. Julkinen maksuhäiriömerkintä voi vaikeuttaa esimerkiksi kuluttajavelallisen mahdollisuutta saada vuokra-asuntoa, puhelinliittymää tai luottokorttia (Rantala & Tarkkala 2009, 12).

Puhtaiden luottotietojen merkitys korostuu myös siinä, että julkiset maksuhäiriömerkinnät näkyvät velallisen luottotiedoissa häiriöstä riippuen 2-4 vuotta. Pelkkä saatavan suorittaminen ei välttämättä poista häiriömerkintää velallisen luottotiedoista. Vaikka velallinen siis suorittaisi laskun, jo tullut julkinen maksuhäiriömerkintä ei poistu, vaan jää luottotietoihin vielä vuosiksi vaikeuttamaan velallisen elämää. Julkinen maksuhäiriömerkintä viestittää velallisen kanssa asioivalle, että velallisella on joko ollut vaikeuksia saada varansa riittämään velvoitteidensa suorittamiseen tai että velallinen ei ole muuten kykenevä hoitamaan omia taloudellisia asioitaan oikein ja ajallaan.

Käytännön luotonhallintaa ja perintätyötä lähestyn tässä työssä neljän esimerkkiasiakkaan avulla luvussa 5. Tarkoitukseni on tutkia esimerkkien avulla, miten perintä käytännössä voi edetä sekä mitä ja miten eri perintätapoja voidaan käyttää hyödyksi saatavan kotiuttamisessa. Esimerkkiasiakkaat on poimittu satunnaisesti toimeksiantajani sisäisestä tietojärjestelmästä ja muokattu työhöni sopiviksi. Esimerkkiasiakkaista kaksi on kuluttaja-asiakasta ja kaksi yritysasiakasta. Tarkoitukseni on myös tutkia erilaisten asiakkaiden avulla, miten perintätoimet muuttuvat silloin, kun velallisena on joko kuluttaja tai yritys.

2 LUOTONHALLINTA

Yrityksen luotonhallinnalla on monia tehtäviä ja tarkoituksia. Luotonhallintaan kuuluvat sekä luotonvalvonta että perintätoimet. Monesta luotonhallintaan liittyvästä asiasta yritys voi itse päättää, kuten esimerkiksi luottopolitiikasta. Toiset asiat taas ovat lakien säätelemiä, kuten esimerkiksi perintätoimet ja asiakkaan yksityisyydensuojaa turvaavat toimenpiteet.

Luotonvalvonnan voidaan ajatella olevan yrityksen luottopolitiikan käytännön toteuttamista. Luotonvalvonnan merkitys yrityksen talouden kannalta voi olla huomattava. Luotonvalvonnassa tehdyt päätökset ja ratkaisut voivat vaikuttaa suuresti yrityksen tulokseen, mikäli luottopäätökset ovat olleet oikeita. Luottopäätös on ollut oikea, mikäli yritykselle kertyy tuloja asiakkaan kanssa tehdyistä kaupoista ilman kohtuuttomia kuluja ja luottotappioita. Tehokkaalla luotonvalvonnalla pystytään myös vaikuttamaan yrityksen saatavien kiertonopeuteen.

Myös yrityksen luottotappioriskiä pystytään minimoimaan tehokkaalla luotonvalvonnalla. Intrum Justitian vuonna 2012 teettämän Eurooppalaisen maksutapa-tutkimuksen mukaan luottotappioiden määrä Suomessa on Euroopan alhaisimpia, vain 1,6 prosenttia liikevaihdosta. Luottotappioiden määrä Suomessa on myös selkeästi laskenut vuoteen 2011 verrattuna. Toisaalta perintään päätyneitä yrityksiä oli vuonna 2012 huomattavasti enemmän kuin vuonna 2011. Jopa 29 000 yritystä Suomessa joutui perinnän kohteeksi vuoden 2012 viimeisellä neljänneksellä. (Intrum Justitia 2012.)

2.1 Luottopäätös

Oikean luottopäätöksen tekeminen on olennainen osa onnistunutta luotonhallintaa. Luottokauppaan liittyy usein suuri riski, paljon suurempi kuin käteiskauppaan. Väärien luottopäätösten tekeminen voi johtaa suuriinkin luottotappioihin. Ennen luottokaupan aloittamista on syytä harkita, myydäänkö asiakkaalle yli-päätänsä luotolla vai tulisiko kyseisen asiakkaan kanssa käydä vain käteis-

kauppaa. Luottopäätöksen tekemiseen vaikuttavat esimerkiksi yrityksen luottopolitiikka, asiakkaan luottotiedot sekä yrityksen aikaisemmat kokemukset kyseisestä asiakkaasta.

Luottopäätöksen tekeminen kannattaa aloittaa asiakkaan tunnistamisella ja yksilöintitietojen pyytämällä. Kuluttaja-asiakkaalta tarvitaan koko nimi, osoite sekä henkilötunnus. Yritysassiakkaalta on syytä pyytää oikea ja virallinen kaupparekisteriin merkitty nimi ja yhtiömuoto, y-tunnus, katuosoite sekä vastuuhenkilöt osoitteineen. (Lindström 2005, 28.) Jotta voidaan olla varmoja, että kyseessä on oikea henkilö, tulee asiakkaalta pyytää henkilöllisyystodistus. Henkilöllisyystodistukseksi käy luotettava, viranomaisen antama ja voimassa oleva henkilöllisyysasiakirja, esimerkiksi passi, poliisin myöntämä henkilökortti tai ajokortti. (Makkonen 2012, 56.)

Kun asiakkaasta on saatu tarvittavat tiedot, asiakkaan luottotiedot on syytä tarkistaa luottotietorekisteristä. Rekisterin tarkoituksena on antaa realistinen kuva asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja kyvyistä selviytyä laskuista. Hakiessaan tiliasiakkaaksi asiakas antaa luvan luottotietojensa tarkistamiseen. Kuluttaja-asiakkaan luottotiedot tarkistetaan henkilötunnuksella ja yritysasiakkaan y-tunnuksella. Luottotiedot voi tarkistaa Suomessa esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy:ltä, Dun & Bradstreet Finland Oy:ltä tai Bisnode Finland Oy:ltä (Rikalainen & Uitto 2008, 190).

Kulutusluottosopimus tulee tehdä kirjallisena. Asiakkaan tulee saada sopimuksesta selville muun muassa

- luoton määrä tai mahdollinen luottoraja
- luoton korko
- luoton käyttämiseen ja myöntämiseen liittyvät maksut sekä muut mahdolliset luottokustannukset
- todellinen vuosikorko ja luoton erääntymisaika
- mahdollisten maksuerien suuruus ja takaisinmaksupäivät
- muut takaisinmaksuehdot.

Sopimuksessa on usein myös mainittu, että luotonantajalla on oikeus eräännyttää koko jäljellä oleva luotto maksettavaksi kerralla, mikäli maksuerän maksaminen viivästyy. (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.)

2.2 Luottoraja

Asiakkaan luottorajan voi yritys itse päättää oman luottopolitiikkansa mukaan. Luottorajaa määritettäessä vaikuttavana tekijänä voi olla esimerkiksi se, onko kyseessä kuluttaja- vai yritysasiakas, kuinka suurta luottokauppaa asiakkaan kanssa suunnitellaan sekä mitä asiakkaan luottotietojen tarkistuksen yhteydessä asiakkaasta on selvinnyt. Lisäksi tulee ottaa huomioon, onko kyseessä kertaluonteinen luotto vai jatkuva tililuotto. Yritysasiakkaiden luottorajat ovat usein moninkertaisia kuluttaja-asiakkaisiin nähden.

Luottorajan määrittämiseen ei tulisi suhtautua välinpitämättömästi. Onnistuneet luottopäätökset ja oikean kokoiset luottorajat ovat osa yrityksen luottopolitiikan käytännön toteuttamista. Liian suuret luottorajat sekä liian pitkät maksuajat voivat nopeasti johtaa yrityksen oman talouden heikkenemiseen. Mikäli asiakkaan luottoraja on asetettu suhteettoman suureksi, mahdolliset väärinkäytöstilanteet ja epärehelliset asiakkaat voi olla vaikeaa havaita ennen kuin vahinko on jo tapahtunut.

2.3 Luotonvalvonta

Asiakkaiden saatavien tehokas valvonta on tärkeä luotonhallinnan tehtävä. Asiakkaiden luottorajoja sekä maksukäyttäytymistä tulee valvoa riittävän usein ja määrätietoisesti mahdollisten ongelmatilanteiden välttämiseksi. Asiakkaan erääntyneiden saatavien määrä ei saa nousta kohtuuttoman suureksi luottorajaan nähden. Valvonnan helpottamiseksi oikeiden luottorajojen määrittäminen on tärkeää.

Yksi valvonnan keino on esimerkiksi tililuotolla ostavien asiakkaiden laittaminen Suomen Asiakastieto Oy:n seurantaan. Tämä keino on käytössä muun muassa

Farmari Oy:llä. Mikäli asiakas saa maksuhäiriömerkinnän tai asiakkaan maksukäyttäytyminen muuttuu suuresti Suomen Asiakastieto Oy:n luoton- ja riskienhallintamittareiden mukaan, tulee tästä ilmoitus Farmari Oy:lle. Farmari Oy tekee omasta puolestaan tarvittavat toimenpiteet asiakkaan kokonaissaatavien ja erääntyneiden saatavien määrän hillitsemiseksi. Mikäli asiakkaan riskiluokka on muuttunut lyhyessä ajassa huomattavasti aikaisempaa huonommaksi tai asiakas on saanut julkisen maksuhäiriömerkinnän, on se yleensä selvä merkki siitä, että asiakkaalla on maksuvaikeuksia. Tällöin asiakkaan saatavien kokonaissummaa ja erääntyneiden määrää tulee valvoa erityisen tehokkaasti tai tililuotolla myyminen keskeyttää kokonaan.

Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoamista palveluista kerrotaan lisää luvussa 2.7.

2.4 Myyntilupa

Osana Farmari Oy:n luotonvalvontaa on ns. myyntilupien antaminen. Mikäli asiakas, jonka luottoraja on täynnä, haluaa ostaa tililuotolla, myyjän tulee soittaa luotonvalvontaan ja kysyä lupaa myynnille. Tällaisessa tilanteessa luotonvalvojan tulee arvioida asiakkaan luottorajan ylityksen suuruutta, asiakkaan sen hetkistä saatavien ja erääntyneiden tilaa sekä asiakkaan aikaisempaa maksukäyttäytymistä. Usein asiakkaalle, jonka luottoraja on vain hetkellisesti ylittynyt ja jolla ei ole aikaisemmin ollut maksuvaikeuksia, myyntilupa myönnetään. Mikäli asiakkaan luottoraja on ylittynyt erääntyneiden saatavien takia, myyntilupaa uudelle laskulle ei myönnetä. Tällöin asiakas on usein itse yhteydessä luotonvalvontaan ja sopii erääntyneiden saatavien maksuista.

2.5 Perintätyö

Perintätyö on merkittävä osa Farmari Oy:n luotonvalvonnan tehtäviä. Perintätyöhön kuuluu muun muassa

- ensimmäisten maksukehotusten lähettäminen
- toisten maksukehotusten lähettäminen

- asiakkaiden perintään liittyvien puheluiden vastaanottaminen
- puhelinperintä
- asiakkaan erääntyneiden saatavien siirtäminen perintätoimistolle.

Perintätyötä tehtäessä tulee ottaa huomioon monia eri asioita, kuten laki saatavien perinnästä sekä hyvän perintätavan periaatteet, joita molempia käsitellään tarkemmin luvussa 4.

Puhelinperintää käytetään Farmari Oy:n luotonvalvonnassa aktiivisesti. Uskon tämän olevan yhteydessä Farmari Oy:n toimialan erityispiirteisiin ja asiakkaiden tulojen kausiluontoisuuteen. Asiakkaalle, jolle on lähetetty jo kaksi maksumuistutusta, soitetaan yleensä noin kaksi viikkoa viimeisimmän perintäkirjeen lähettämisen jälkeen ja tiedustellaan saatavan suorittamista. Mikäli asiakas ei suorita erääntyntä saatavaa lähipäivinä, asiakkaalla ei ole antaa tarkkaa päivämäärää, milloin saatava suoritetaan tai jos asiakasta ei saada kiinni, erääntynyt saatava siirretään perintätoimiston hoidettavaksi. Puhelinperintää käytetään usein myös asiakkaisiin, joiden luottoraja on ylittynyt erääntyneiden saatavien takia, vaikka saatavien eräpäivistä ei olisi vielä kulunutkaan pitkää aikaa.

Puhelinperintään suhtaudutaan perintäalalla melko ristiriitaisesti. Jotkut perintätyötä tekevät kokevat puhelinperinnän tehokkaana tapana kotiuttaa saatavia. Toiset taas katsovat puhelinperinnän liian kalliiksi perintäkeinoksi erityisesti pienten saatavien kohdalla ja ovat huolissaan asiakkaan yksityisyydensuojan kärsimisestä. Perintätoimet eivät saa vaarantaa velallisen yksityisyydensuojaa, eivätkä erityisesti kuluttajaan kohdistuvat perintätoimet kuulu ulkopuolisille. Puhelinperintää tehtäessä tuleekin olla ehdottoman varma, että puhelimen toisessa päässä on oikea henkilö. Puhelinperinnällä voidaan kuitenkin kotiuttaa erääntynyt saatava oikeudellista perintää nopeammin vetoamalla velalliseen henkilökohtaisesti.

Puhelinperinnän ei tulisi olla ensimmäinen perinnässä käytetty keino. Sekä perintälain että hyvän perintätavan mukaan velalliselle on annettava selkeät tiedot siitä, mistä saatavasta on kyse, milloin saatava on erääntynyt ja mihin mennessä saatava tulee suorittaa ennen jatkotoimenpiteitä. Muita perintäkeinoja kuin kirjeperintää käytettäessä on vaikeaa todentaa, onko velalliselle annettu kaikki

vaaditut tiedot. Siksi perintä tulisi aina käynnistää kirjallisella maksumuistutuksella. (Pönkä & Willman 2005, 79.).

Kuten muussakin perintätyössä, myös puhelinperinnässä tulee ottaa perintälaki ja hyvä perintätapa huomioon. Puhelinperintää tehdessä ei saa antaa velalliselle virheellistä kuvaa siitä, missä tilassa perintä on ja mitkä ovat seuraukset, mikäli saatavaa ei suoriteta tiettyyn päivään mennessä. Ennen puhelua asiakkaalle, puhelinperintää tekevän on syytä valmistautua huolella, selvittää mistä saatavasta on kyse ja minkälaisiin järjestelyihin velkoja on valmis myöntymään keskustelun perusteella. Puhelinperinnän tarkoituksena on yleensä saatavan välitön kotiuttaminen eikä kaavamaiseen lisääjän myöntämiseen kannata sortua. Jos puhelinperinnällä tavoitetuille asiakkaille annetaan kaikille esimerkiksi yhden viikon lisäää, saadaan muilla halvemmilla perintäkeinoilla lähes sama lopputulos. (Lindström 2005, 203–204.)

2.6 Asiakaspuhelut

Farmari Oy:n luotonvalvonnan tehtäviin kuuluu suurena osana myös asiakaspuheluiden vastaanottaminen ja saatavien selvittäminen asiakkaiden kanssa. Erityisesti maksukehotusten lähettäminen aiheuttaa suuren asiakkailta tulevien puheluiden määrän. Puhelut saattavat koskea maksusuunnitelman tekemistä, eräpäivän siirtoa tai laskujen kopioiden toimittamista. Luotonvalvonnan tehtäviin kuuluvat siis suurena osana myös asiakaspalvelutehtävät.

Uusien maksusuunnitelmien tekemisessä tai uudesta eräpäivästä sopimisessa tulee käyttää omaa harkintakykyään. Mikäli asiakkaalla ei ole aikaisemmin ollut maksuvaikeuksia tai mikäli ei ole kyse pitkästä eräpäivän siirrosta, voi asiakkaan pyyntöön usein suostua. Tällaisissa tilanteissa on kuitenkin aina pidettävä mielessä yrityksen luottopolitiikka ja se, ettei ylitä omia valtuuksiaan.

2.7 Suomen Asiakastieto Oy

Suomen Asiakastieto Oy on yksi Suomessa toimivista yrityksistä, jotka tarjoavat toisille yrityksille luottotietojen tarkistuspalveluja. Suomen Asiakastiedosta voi tarkistaa sekä kuluttaja-asiakkaiden että yritysasiakkaiden luottotiedot. Tarkistamalla kuluttaja-asiakkaan luottotiedot saa selville, onko kyseisellä asiakkaalla julkisia maksuhäiriömerkintöjä. Yritysasiakkaiden maksuhäiriömerkintöjen lisäksi Suomen Asiakastieto tarjoaa myös muita asiakkaan maksukäyttäytymistä kuvaavia palveluja, kuten riskimittarin, Rating Alfa-palvelun sekä maksumittarin. Erilaisten luoton- ja riskienhallinnan työkalujen on tarkoitus toimia apuna esimerkiksi asiakkaan luotettavuutta arvioitaessa. Palvelut saa käyttöönsä liittymällä Suomen Asiakastiedon sopimusasiakkaaksi, mikä maksaa 260 euroa vuodessa. (Suomen Asiakastieto Oy 2012.)

Riskimittari

Riskimittarin avulla pystytään arvioimaan yritysasiakkaan taloudellista tilaa ja sen kehittymistä aikaisempaan sekä verrata näitä tietoja toimialan muihin yrityksiin. Tiedon taustalla ovat tutkitut tilastolliset mallit sekä laaja yritystietokanta. Luokitus perustuu muun muassa yrityksen maksutapaan, maksuhäiriöihin, kannattavuuteen sekä vakavaraisuuteen. Riskiluokituksessa käytetään asteikkoa RL1-RL5, josta RL1 on paras (erittäin pieni riski) ja RL5 huonoin (erittäin suuri riski). (Suomen Asiakastieto Oy 2012.)

Liitteessä 1 on esimerkki Riskimittarianalyysistä.

Rating Alfa

Rating Alfa – palvelusta saa kattavan raportin yritysasiakkaan luottokelpoisuudesta ja taloudesta. Raportti sisältää muun muassa yrityksen perustiedot, tunnusluvut sekä tilinpäätösanalyysin. Raportti kertoo yrityksen maksuhäiriöiden lisäksi analyysin yrityksen todennäköisyydestä joutua maksuvaikeuksiin tai kon-

kurssiin seuraavan vuoden sisällä. Rating Alfa – raportissa yritys voi saada luokitukseen AAA, AA+, AA, A+, A, B tai C, joista AAA on paras (erinomainen) ja C huonoin (heikko). (Suomen Asiakastieto Oy 2012.)

Yritys voi saada luokitukseen huonoimman C-luokituksen, vaikka yrityksellä ei olisi maksuhäiriömerkintöjä. Rating Alfa – luokitukseen otetaan huomioon myös yrityksen maksuviivemerkinnät, joita yritykselle on voinut tulla saamiensa rattojen yhteydessä. Tratta eli julkisuusuhkainen maksuvaatimus on selitetty tarkemmin luvussa 4.

Maksumittari

Maksumittari-palvelu analysoi yrityksen maksukäytöstä sekä esittää yrityksen maksukäytöshistoriaa taulukkoina ja graafisina esityksinä. Maksumittaria analysoitaessa otetaan huomioon yrityksen maksutapatietojen lisäksi myös sen ikä ja koko. Yrityksen maksutapa voi olla negatiivinen, mikäli yritys on maksanut useita laskujen vasta eräpäivän jälkeen. Mikäli yritys maksaa laskunsa eräpäivään mennessä, on maksutapa positiivinen. (Suomen Asiakastieto Oy 2012.)

Yrityksen maksumittaria analysoidaan sanallisella asteikolla. Yrityksen maksumittariksi voi tulla joko erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä tai heikko. Kaikista Suomessa toimivista yrityksistä ei välttämättä ole riittävästi tietoa, joten maksumittariksi voi tulla myös ”ei ennustetta”. (Suomen Asiakastieto Oy 2012.)

2.8 Saatavalajit

Luotonvalvonnan kohteena olevat erilaiset saatavat on jaettu pääsääntöisesti kahteen eri ryhmään: yksityisoikeudelliset saatavat ja julkisoikeudelliset saatavat. Jaottelu on tärkeä perintätoimien takia, sillä eri ryhmiin kuuluvia saatavia peritään erilaisin keinoin eivätkä kaikki keinot ole edes sallittuja tiettyjen saatavien perinnässä. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

2.8.1 Yksityisoikeudellinen saatava

Normaalissa kaupankäynnissä ja liikesuhteissa syntyy yksityisoikeudellisia saatavia. Saatavat ovat yksityisoikeudellisia, ellei niistä ole erityislainsäädännössä muuten säädetty. Lähes poikkeuksetta yksityisten yritysten omat saatavat kuuluvat yksityisoikeudellisten saatavien ryhmään. Näitä saatavia peritään vapaaehtoisella perinnällä. Mikäli yksityisoikeudellista saatavaa halutaan periä esimerkiksi ulosoton avulla, tulee saatavalle hakea täytäntöönpanoperuste, kuten käräjäoikeuden antama yksipuolinen tuomio velkomusasiassa. (Pönkä & Willman 2005, 17.)

Kaikki julkisyhteisöjen saatavat eivät ole luonteeltaan julkisoikeudellisia. Saatavat voivat olla myös yksityisoikeudellisia saatavia. Tällaisia ovat esimerkiksi vesi- ja jätevesimaksut, kuntien omistamien asuinhuoneistojen vuokrat, kirjastomaksut sekä useimmat sivistystoimen maksut. (Pönkä & Willman 2005, 18.)

2.8.2 Julkisoikeudellinen saatava

Julkisoikeudellisia saatavia ovat valtion, kuntien ja kuntayhtymien saatavat sekä lainvastaisesta menettelystä määrättyt julkisoikeudelliset maksuseuraamukset. Julkisia maksuja ovat esimerkiksi tuomioistuimen käsittelymaksut sekä maksut ajokortista, passista, patentista ja ajoneuvon rekisteröimisestä. Lainvastaisesta menettelystä määrättyjä julkisoikeudellisia saatavia ovat esimerkiksi pysäköintivirhemaksut sekä joukkoliikenteen tarkastusmaksut.

Suuri joukko julkisoikeudellisia saatavia on lainsäädännössä asetettu erityisasemaan suoraan ulosottokelpoisiksi saataviksi. Tällaisia saatavia ei peritä ns. normaalilla, vapaaehtoisella perinnällä. Niitä ei myöskään voida antaa ulkopuolisen asiamiehen, esimerkiksi perintätoimiston, perittäväksi. Nämä saatavat voidaan erääntymisen jälkeen panna täytäntöön suoraan ulosottomiehen toimenpitein ilman erillistä oikeuden täytäntöönpanoperustetta. Näiden saatavien perinnästä aiheutuneet perintäkulut ovat myös samalla suoraan ulosottokelpoisia. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.) Suoraan ulosottokelpoisia saatavia

ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut, vanhustenhuollon maksut sekä päivähoitomaksut (Pönkä & Willman 2005, 19). Myös valtionvero, kunnallisvero, kirkollisvero, sakko, rikesakko sekä elatusapu ovat suoraan ulosottokelpoisia (Lindström 2005, 184).

3 PERINTÄTAVAT

Tässä työssä perintätoimet on jaettu kolmeen eri lajiin erilaisten perintätapojen ja niiden sääntelyn ymmärtämisen helpottamiseksi. Lajit ovat vapaaehtoinen perintä, ammattimainen perintä sekä oikeudellinen perintä. Vapaaehtoista ja ammattimaista perintää säätelee laki saatavien perinnästä. Oikeudelliseen perintään taas sovelletaan esimerkiksi ulosottokaarta, lakia yksityishenkilön velkajärjestelystä sekä konkurssilakia.

3.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan sitä, että velallinen yritetään saada vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt saatava velkojalle ilman saatavan velkomista tuomioistuimessa. Vapaaehtoista perintää suorittavat sekä velkoja itse omaan lukuunsa että toimeksisaaja, kuten perintätoimisto, velkojan lukuun. (Lindström 2005, 174.) Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat maksukehoitus sekä sitä mahdollisesti seuraavat muut perinnän keinot, kuten puhelinperintä tai henkilökohtainen perintä. Henkilökohtaista perintää ovat esimerkiksi käynnit velallisen luona, mikä ei kuitenkaan ole Suomessa kovinkaan yleistä. (Lindström 2005, 206.)

Vapaaehtoisessa perinnässä tulee noudattaa hyvää perintätapaa. Perinnän tarkoituksena on kotiuttaa erääntynyt saatava velkojalle, joten perinnän tulee olla määrätietoista ja asiallista. Mikäli perinnästä halutaan periä perintäkuluja, vapaaehtoiseen perintään saa siirtyä aikaisintaan 14 päivää laskun eräpäivän tai muun eräännyttämisilmoituksen jälkeen. Perinnän aloittamista ei tulisi turhaan viivyttää, joten vapaaehtoiseen perintään kannattaa siirtyä heti 14 päivän määräajan umpeuduttua. Mitä nopeammin perintä aloitetaan, sitä todennäköisempää on, että velkoja saa kotiutettua saatavan eikä perintää välttämättä tarvitse viedä oikeudelliseen perintään asti.

3.2 Ammattimainen perintä

Ammattimaisella perinnällä tarkoitetaan vapaaehtoista perintää, jota yritys suorittaa toisen yrityksen lukuun toimeksiantona. Perintä on ammattimaista, mikäli toiminta on jatkuvaa ja sillä tavoitellaan taloudellista etua. Ammattimaista perintää harjoittavat esimerkiksi perintätoimistot, lakiasiaintoimistot ja tilitoimistot. Ammattimaiseksi perinnäksi ei siis katsota yrityksen omaan lukuunsa suorittamaan vapaaehtoista perintää. (Lindström 2005, 177, 210.) Ammattimaista perintää harjoittava ei saa ottaa vastaan toimeksiantoja, jotka koskevat laissa erityisasemaan asetettuja saatavia. Tällaisia ovat esimerkiksi verot, sakot sekä elatusapusaatavat (Rikalainen & Uitto 2008, 208).

Ammattimainen perintätoiminta on Suomessa luvanvaraista. Syyskuussa 1999 voimaan tullut laki saatavien perinnästä vaatii, että toisen lukuun saatavien perintää saa harjoittaa vain sellainen yritys, jolle on myönnetty toimilupa. Toimiluvan myöntää Etelä-Suomen lääninhallitus, joka myös valvoo lupaa edellyttävän perintätoiminnan harjoittamista. Omaan lukuunsa saatavia perivä ei tarvitse toimilupaa. Lupaa ei myöskään tarvitse, jos saatavien perintä on satunnaista eikä sitä mainosteta tai jos toimeksiantaja ja perintätoiminnan harjoittaja kuuluvat samaan konserniin. Toimiluvan saadakseen ammattimaista perintää harjoittavan on oltava luotettava ja vakavarainen sekä pystyttävä huolehtimaan toimeksiantajan lukuun perittävistä varoista asianmukaisesti. Lisäksi toimilupahakemuksessa on ilmoitettava vastuuhenkilö, joka valvoo perintätoiminnan lainmukaisuutta. (Oikeusministeriö 1999.)

Myös perintätoimistojen on noudatettava toiminnassaan perintälakia ja hyvää perintätapaa. Perintätoimistoilla ei ole suurempia valtuuksia kuin alkuperäisellä velkojalla eivätkä perintätoimistot voi vaatia perintäkuluja enemmän kuin mitä perintälaissa säädetään. Pelkästään saatavan siirtyminen perintätoimiston toimeksiannoksi ei vielä aiheuta velalliselle julkista maksuhäiriömerkintää. (Kuluttajavirasto 2013.)

Perintätoimistojen käyttöä saatavan kotiuttamiseen perustellaan usein taloudelliselta kannalta. Perintätoimistot pystyvät hoitamaan perinnän usein tehok-

kaammin ja taloudellisemmin suurten toimeksiantovolyymien takia (Lindström 2005, 208). Suomessa toimivia perintätoimistoja ovat esimerkiksi Lindorff Oy, Intrum Justitia Oy sekä Svea Perintä Oy.

3.3 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään siirrytään, kun vapaaehtoinen perintä on ollut tehotonta eikä suoritusta erääntyneeseen saatavaan ole saatu. Oikeudellisesta perinnästä käytetään myös nimitystä pakkoperintä. Oikeudellisen perinnän ensisijainen tavoite on saada suoritus erääntyneeseen saatavaan, toissijainen tavoite on oikeuden päätöksen eli täytäntöönpanoperusteen hankkiminen. Velkoja voi joko suorittaa itse oikeudellisen perinnän tai valtuuttaa asiamiehen tekemään sen puolestaan. (Lindström 2005, 215–217.)

Oikeudelliseen perintään tulisi siirtyä vasta, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Oikeudellisen perinnän kustannukset tulee myös ottaa huomioon. Mikäli saatava on pieni eikä velallisen varallisuudesta ole varmaa tietoa, ei oikeudelliseen perintään välttämättä kannata ryhtyä. Oikeudellisen perinnän kustannukset saattavat nousta alkuperäistä saatavaa suuremmiksi. (Lindström 2005, 215–217.)

Velkojan on myös syytä muistaa, että tieto kaikista velallisen maksuhäiriöistä ei välttämättä ole luottotietoja välittävien yritysten tiedossa. Mikäli velallinen ja velkoja ovat tehneet käräjäoikeuden vahvistaman maksusuunnitelman, ei tästä synny julkista maksuhäiriömerkintää eikä näin käy ilmi velallisen luottotietojen tarkistuksen yhteydessä. Käräjäoikeuden puheenjohtajan tulee koko asian käsittelyn ajan rohkaista velallista ja velkojaa ratkaisemaan asia sovinnolla, jotta velallinen välttyisi julkiselta maksuhäiriömerkinnältä. Mikäli velallinen ei noudata sovinnolla tehtyä maksusuunnitelmaan, maksut voidaan siirtää ulosottoon. (Lindström 2005, 239.)

Oikeudellisen perinnän kustannuksista vastaa pääsääntöisesti velallinen, mikäli saatava ei ole riittävä eikä velallinen ei ole maksukyvytön. Mikäli velallinen to-

detaan oikeudellisen perinnän yhteydessä maksukyvyttömäksi, jäävät kustannukset velkojan hoidettavaksi. (Lindström 2005, 217.)

Oikeudellinen perintä alkaa haastehakemuksella. Hakemuksesta tulee käydä ilmi muun muassa velallisen tunnistetiedot sekä saatavan peruste, viivästyskorke ja vapaaehtoisen perinnän kulut. Haasteasia tulee vireille tuomioistuimessa, kun haastehakemus on toimitettu toimivaltaiselle käräjäoikeudelle. Kun haasteasia on tullut vireille, tulee velalliselle antaa haaste, jossa käy ilmi häntä vastaan tuomioistuimessa nostettu kanne. Yksinkertaiset, selvät ja riidattomat asiat käynnistetään suppealla haastehakemuksella ja mikäli velallinen ei riitautaa saatavaa, asia ratkaistaan yksipuolisella tuomiolla jo valmisteluvaiheessa. (Lindström 2005, 220–237.)

Velalliselle on aina varattava riittävä aika vastata haasteeseen. Vastauksesta tulee käydä ilmi, myöntääkö vai kiistääkö velallinen kanteen. Mikäli velallinen kiistää haasteen, tulee hänen vastauksessaan ilmoittaa kaikki kiistämisen perusteet, todisteet ja mitä niillä halutaan näyttävän toteen sekä kuluvaatimus. Mikäli saatava on riittävä, asia käynnistetään laajalla haastehakemuksella ja asia ohjautuu varsinaiseen oikeudenkäyntiin eli pääkäsittelyyn. Käräjäoikeus voi antaa maksuun velvoittavan tuomion, mikäli velallinen myöhemmin myöntää kanteen tai vetoaa seikkaan, jolla ei ole merkitystä asiassa. Sekä yksipuolisesta tuomiosta velkomusasiassa että velkomusasiassa annetusta tuomiosta aiheutuu velalliselle julkinen maksuhäiriömerkintä. (Lindström 2005, 220–237.)

Oikeudellinen perintä voi päättyä myös muuhun kuin yhden yksittäisen julkisen maksuhäiriömerkinnän saamiseen. Seuraavissa alaluvuissa on esitelty neljä oikeudellisen perinnän keinoa, joissa velallista uhkaa maksukyvyttömyys tai velallinen on jo maksukyvytön. Näitä keinoja käytettäessä velalliselle on usein kertynyt useampikin erääntynyt saatava useammalta eri velkojalta.

3.3.1 Yksityishenkilön velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestelyllä on kaksi tavoitetta: mahdollistaa velallisen selviytyminen veloistaan sekä auttaa häntä korjaamaan taloudellinen tilanteen-

sa. Velkajärjestelyllä halutaan myös varmistaa se, että velkojia kohdellaan tasavertaisesti olosuhteisiin nähden ja että he saavat mahdollisimman suuren osan alkuperäisestä saatavastaan takaisin. (Rikalainen & Uitto 2008, 277.)

Yksityishenkilön velkajärjestelyä säätelee laki yksityishenkilön velkajärjestelystä, joka tuli voimaan vuonna 1993. Lakia sovelletaan yksityishenkilöihin, joilla on kotipaikka Suomessa. Yksityishenkilönä voidaan tässä yhteydessä pitää myös entistä liikkeenharjoittajaa, jonka elinkeinotoiminta on jo päättynyt. (Rikalainen & Uitto 2008, 278.)

Ennen asian siirtämistä tuomioistuimen ratkaistavaksi, tulisi velallisen pyrkiä sopimaan velkojien kanssa vapaaehtoisesta velkajärjestelystä. Mikäli tämä ei kuitenkaan onnistu, aloitetaan velkajärjestely. Velkajärjestelyssä velallinen käyttää kaiken mahdollisen maksukykynsä ja omaisuutensa velkojen maksamiseen. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Yksityishenkilön velkajärjestelyä voi hakea velallinen yksin, yhteisvastuulliset kanssavelalliset yhdessä, velallinen ja takaaja yhdessä tai aviopuolisot. Hakemuksessa tulee ilmoittaa velallisen kaikki velat, varat, tulot ja menot. Hakemukseen voi myös liittää ehdotuksen maksuohjelmasta. Kun hakemus on toimitettu käräjäoikeudelle, tulee velkojia kuulla asiassa. Velkajärjestely alkaa tuomioistuimen päätöksellä. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Velkajärjestelyn piiriin kuuluvat kaikki velat, jotka ovat syntyneet ennen velkajärjestelyn alkamista. Kun aloittamispäätös on tehty, velkojen viivästyskoron kertyminen lakkaa sekä veloille tulevat voimaan muun muassa maksu-, perintä- ja täytäntöönpanokielto. Maksukielto tarkoittaa sitä, että velallinen ei saa maksaa velkojalle velkajärjestelyn piiriin kuuluvaa velkaa eikä asettaa sille vakuutta. Perintäkiellolla tarkoitetaan sitä, että velkoja ei saa aloittaa vapaaehtoista perintää eikä jatkaa jo alkaneita perintätoimia kyseisten velkojen osalta. Täytäntöönpanokiellolla taas tarkoitetaan sitä, että velallisen omaisuutta ei saa ulosmitata velkajärjestelyn piiriin kuuluvasta omaisuudesta. Lisäksi täytäntöönpanokielto aiheuttaa sen, että ulosottohakemuksen käsittely ja täytäntöönpano on keskeytettävä. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Velkajärjestelyn aloittamispäätöksen jälkeen velallisen veloille valmistellaan maksuohjelma, jonka käräjäoikeus vahvistaa joko sellaisenaan tai velkojen pyynnöstä muutettuna. Maksuohjelmassa määritellään kuinka paljon ja millaisella maksuaikataululla velallisen tulee maksaa velkajärjestelyn piiriin kuuluvia velkojaan. Maksuohjelmassa määritetään myös se omaisuus, joka kuuluu velallisen perusturvaan sekä se osa velallisen tulosta, joka ylittää hänen välttämättömät elinkustannuksensa ja joka hänen tulee käyttää velkojen maksuun. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Maksuohjelman keston ajan maksusuorituksia seurataan. Maksuohjelmaa voidaan muuttaa sen aikana, mikäli velallisen tulot muuttuvat merkittävästi. Velkajärjestely päättyy, kun kaikki maksuerät on suoritettu. Tällöin velallinen saa loput velkajärjestelyn piiriin kuuluvat velat anteeksi. Maksuohjelman kesto on tavallisten velkojen osalta enintään viisi vuotta, mutta mikäli velallisella on omistusasunto, jota ei realisoida, maksuohjelman kesto voi olla enintään kymmenen vuotta. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Mikäli velallinen laiminlyö maksuohjelmassa vahvistettuja suorituksia, velkoja voi hakea tuomioistuimelta kirjallisesti maksuohjelman raukeamista. Tällöin velkojen alkuperäiset ehdot tulevat takaisin voimaan. Vahvistettua maksuohjelmaa voidaan käyttää myös täytäntöönpanoperusteena, mikäli velallinen ei sitä noudata. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Yksityishenkilön velkajärjestelyyn pääseminen edellyttää, että velallinen on maksukyvytön. Maksukyvyttömyyden tulee johtua ns. sosiaalisesta suoritusesteestä. Sosiaalisella suoritusesteellä tarkoitetaan sitä, että velallisen maksukyky on heikentynyt sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun olosuhteiden muutosten vuoksi pääasiallisesti ilman velallisen omaa syytä. Velkajärjestely voidaan myöntää myös, mikäli sille on muu painava syy ottaen huomioon velkojen määrä suhteessa velallisen maksukykyyn eikä velallinen kohtuudella pysty parantamaan maksukykyään. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Velkajärjestelyä ei kuitenkaan voida myöntää esimerkiksi tilanteessa, jossa velalliselle on määrätty rikoksen perusteella maksuvelvollisuus, velallinen on tahallaan antanut velkojille taloudellisesta tilanteestaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja tai velallinen on velkaantunut harkitusti velkajärjestelyä silmälläpitäen tai ilmeisen kevytmielisesti. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.)

Yksityishenkilön velkajärjestelystä aiheutuu velalliselle useita julkisia maksuhäiriömerkintöjä. Maksuhäiriömerkintä tulee muun muassa velkajärjestelyhakemuksen jättämisestä, velkajärjestelyn aloittamispäätöksestä sekä velkajärjestelyn maksuohjelman vahvistamisesta. Myös hakemuksen hylkäämisestä, maksuohjelman raukeamisesta sekä maksuohjelman muuttamisesta tulee uusi maksuhäiriömerkintä. (Suomen Asiakastieto 2012.)

3.3.2 Ulosottoperintä

Ulosottoperinnällä tarkoitetaan velallisen tuloon ja omaisuuteen kohdistuvaa pakkotäytäntöönpanoa. Mikäli ulosottoperintään siirrytään, ei mitkään vapaaehtoisen perinnän keinot ole toimineet. Ulosottoperinnässä ei siis ole kyse enää vapaaehtoisesta velkojen maksusta, vaan velkoja on nähnyt tarpeen hakea saatavalleen täytäntöönpanoperusteen oikeudelta turvatakseen saatavansa takaisinmaksun. Ulosottoperintää säätelee ulosottokaari, joka tuli voimaan vuonna 2008. Tätä aikaisemmat ulosottoa säätelevät lait, ulosottolaki sekä ulosottoasetus, tulivat voimaan 1800-luvulla. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Ulosottoasia tulee vireille, kun hakijalla on ulosottoperuste. Ulosottoperusteeksi käy esimerkiksi tuomioistuimen riita- tai rikosasiassa antama tuomio, tuomioistuimen antama turvaamistoimipäätös tai hallintotuomioistuimen päätös. Ulosottoasia tulee vireille, kun velkoja on toimittanut ulosottoviranomaiselle ulosottohakemuksen, johon tulee liittää ulosottoperuste. Kun hakemus on saapunut ulosottomiehelle, tulee velalliselle viipymättä antaa vireilletuloilmoitus. Mikäli velallinen ilmoituksen saatuaan suorittaa kyseisen saatavan, päättyvät ulosottoviranomaisen toimet. Velallinen voi myös vielä tässäkin vaiheessa tehdä maksusopimuksen tai maksulupauksen, mikäli ulosottoviranomainen siihen suostuu.

Lisämaksuajan saaminen edellyttää kuitenkin erityisen painavaa syytä. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Mikäli velallinen ei maksa saatavaa kokonaisuudessaan vireilletuloilmoituksen saatuaan, käynnistetään ulosmittaustoimenpiteet. Ulosmittauksessa ulosottoviranomainen pyrkii etsimään kaikkea velalliselle kuuluvaa omaisuutta. Ensimmäisenä ulosmittaus kohdistuu velallisen rahavaroihin ja toistuvatuloon, kuten palkkaan tai eläkkeeseen. Mikäli näitä varoja ei ole riittävästi, ulosmittaus kohdistetaan myös velallisen irtaimen tai kiinteään omaisuuteen. Vasta viimeiseksi ulosmitataan omaisuutta, jota velallinen käyttää vakituksena asuntonaan tai jota hän tarvitsee välttämätöntä toimeentuloaan varten. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Palkan ulosmittauksessa velallisen työnantajalle annetaan maksukielto, jotta osa velallisen palkkatulosta voidaan ulosmitata velkojen maksamista varten. Maksukiellossa työnantajalle annetaan ohje, miten osa velallisen palkasta ulosmitataan eikä makseta suoraan velalliselle, vaan tilitetään ulosottoviranomaiselle. Koko velallisen palkkaa ei kuitenkaan ulosmitata, vaan velallinen saa pitää palkastaan osan. Tämä osa velallisen palkasta lasketaan velallisen tulopohjasta, johon kuuluvat kaikki velallisen saamat palkat ja luontoisedut sekä ulosottokelpoiset ja ulosottokelvottomat eläkkeet ja muut palkan sijasta maksettavat toimeentuloetuudet. Tulopohjasta vähennetään veron ennakonpidätys, velallisen maksettava työeläkemaksu, työttömyysvakuutusmaksu sekä muut pakolliset maksut. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Viimeisenä velallisen tulopohjasta vähennetään suojaosuus. Suojaosuus on laskennallinen määrä, jota suurempi velallisen palkan tulee olla, jotta ulosmittaus onnistuu. Suojaosuuden määrä tarkistetaan oikeusministeriön asetuksella vuosittain. Vuonna 2013 suojaosuus on 22,30 euroa/päivä velallisen itsensä osalta. Lisäksi suojaosuuteen otetaan huomioon myös velallisen elatuksen varassa olevat muut perheenjäsenet. Velallisen tulopohjasta jää ulosmittaamatta:

- velallisen suojaosuus ja sen lisäksi kolmasosa suojaosuuden ylittävästä palkan osasta

- kaksi kolmasosaa palkasta, jos palkka on suurempi kuin kaksi kertaa velallisen suojaosuuden määrä
- vähemmän kuin edellisessä kohdassa tarkoitettu määrä, kuitenkin vähintään puolet palkasta, jos palkka on suurempi kuin neljä kertaa suojaosuuden määrä.

Myös velalliselle maksettava veronpalautus ulosmitataan. Veronpalautuksessa ei oteta huomioon suojaosuutta, vaan sen voi ulosmitata kokonaisuudessaan. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Esimerkki:

Velallisen palkka on 1380 euroa kuukaudessa. Hänen elatuksensa varassa ei ole muita perheenjäseniä. Velallisen suojaosuus on siis 669 euroa. Hänen palkkansa ylittää kaksi kertaa suojaosuuden, joten hänen palkastaan ulosmitataan 1/3. Palkasta ulosmitataan $\frac{1}{3} \times 1380$ euroa eli 460 euroa.

Ulosottoasian vireilläolo päättyy, kun ulosottoviranomainen on tilittänyt kertyneet varat eli tehnyt lopputilityksen. Ulosottoasian vireilläolo saattaa päättyä myös niin, että velkojan saatavalle ei ole kertynyt täyttä suoritusta. Vireilläolo voi päättyä esimerkiksi ulosottoviranomaisen antamaan varattomuusesteeseen, mikä tarkoittaa, että velallisella ei ole ollut ulosottokelpoista toistuvatuloa tai varallisuutta, tai varattomuus- ja tuntemattomuusesteeseen, mikä tarkoittaa, että velallista ei ole tavoitettu eikä hänen asuinpaikastaan ole saatu tietoa. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Ulosottoa voi hakea joko suppeana tai laajana. Mikäli ulosottohakemuksessa ei ole nimenomaisesti mainittu pyyntöä suppeasta ulosotosta, tehdään ulosotto laajana. Suppeassa ulosotossa velalliselta ulosmitataan toistuvatulo tai veronpalautus sekä muu omaisuus, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi. Laajassa ulosotossa velalliselle kuuluvaa omaisuutta etsitään laajemmin ja myös mahdollisesti myydään, mikäli ulosmittaus sitä vaatii. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Laajan eli ns. normaalin ulosoton päätyttyä varattomuus- tai tuntemattomuusesteeseen saatava voidaan siirtää ulosoton valvontaan passiivirekisteriin. Tätä

mahdollisuutta ei suppeassa ulosotossa ole. Kun saatava on merkitty passiivirekisteriin, ulosottoasia ei ole enää vireillä. Velkoja voi kuitenkin saada suorituksen saatavaansa, mikäli ulosottoviranomainen löytää velalliselta ulosottokelpoista omaisuutta tai varallisuutta. Ulosottoviranomainen ei kuitenkaan aktiivisesti etsi velalliselle kuuluvaa varallisuutta, vaan varallisuutta voi löytyä jonkin muun asian yhteydessä. Passiivisaatavan rekisteröinti kestää kaksi vuotta. (Ulosottokaari 15.6.2007/705.)

Ulosmittauksesta kertyy velalliselle useita julkisia maksuhäiriömerkintöjä. Mikäli ulosottomenettelyssä on todettu varattomuus tai muu este tai velalliselta ei suppeassa ulosotossa löytynyt varoja velan suorittamiseksi, syntyy näistä velalliselle maksuhäiriömerkintä. Myös jos velallinen on ollut pitkään ulosotossa, syntyy tästä oma merkintänsä. (Suomen Asiakastieto 2012.)

3.3.3 Yrityssaneeraus

Yrityssaneerauksen tavoitteena on elinkelpoisten yritysten elvyttäminen sekä yrityksen jatkamisedellytysten turvaaminen. Yrityssaneerauksella pyritään estämään se, ettei yritys mene konkurssiin, mikäli yrityksellä on vielä mahdollisuus jatkaa liiketoimintaansa ja saada taloudellinen tilansa kuntoon. Yrityssaneerausmenettelyä säätelee laki yrityksen saneerauksesta, joka tuli voimaan vuonna 1993. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.)

Saneerausmenettelyyn voi hakea yksityinen elinkeinon- tai ammatinharjoittaja, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö, osuuskunta, asunto-osakeyhtiö tai taloudellista toimintaa harjoittava yhdistys. Myös luonnollinen henkilö voi hakea saneerausmenettelyä, mikäli hän edelleen harjoittaa elinkeinotoimintaa. Tällöin saneerausmenettelyyn kuuluvat myös luonnollisen henkilön yksityistalouteen kuuluvat velat. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47; Rikalainen & Uitto 2008, 304.)

Saneerausmenettelyyn haetaan vapaamuotoisella kirjallisella saneeraushakemuksella toimivaltaiselta käräjäoikeudelta. Hakemuksen voi tehdä velallinen itse tai velkoja, jolla on velallista kohtaan riidaton, selvä saatava. Hakemukseen tu-

lee liittää selvitys velallisesta, velkojista, veloista ja niiden vakuuksista sekä velallisen taloudellisesta tilanteesta. Saneerauksen piiriin kuuluvat ne velat, jotka ovat syntyneet ennen kun hakemus on toimitettu käräjäoikeudelle. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.)

Ennen saneerausmenettelyn aloittamispäätöstä velkojia kuullaan asiassa, yleensä kirjallisesti. Kun aloittamispäätös on tehty, saneerauksen piiriin kuuluvien velkojen viivästyskorkojen kertyminen keskeytyy, velkojen oikeuksia rajoittavat kiellot astuvat voimaan ja saneerausmenettelylle määrätään selvittäjä. Selvittäjän tehtäviin kuuluvat muun muassa selvityksen laatiminen velallisen varoista, veloista ja muista sitoumuksista, velallisen saneerausmenettelyn aikaisen toiminnan seuranta ja valvonta sekä saneerausohjelmaehdotuksen laatiminen. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.)

Aloittamispäätöksen jälkeen velallisen varoista, veloista, tuloista ja taloudellisesta tilasta laaditaan saneerausohjelma. Ohjelmassa muun muassa määritetään, paljonko velallisen on maksettava velkojille ja tarvitseeko velallisen omaisuutta realisoida. Kun ohjelma on valmis ja kaikki osapuolet ovat siihen tyytyväisiä, selvittäjä toimittaa tuomioistuimelle lopullisen saneerausohjelmaehdotuksen. Mikäli velallinen ei noudata saneerausohjelmaa ja ohjelma raukeaa, velkojen alkuperäiset ehdot tulevat voimaan ja saneerausohjelmaa voidaan käyttää täytäntöönpanoperusteena. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.)

Edellytykset velallisen pääsemiseksi yrityssaneeraukseen ovat velallisen ja merkittävien velkojen yhteishakemus, velallisen muu kuin tilapäinen maksukyvyttömyys tai velallisen uhkaava maksukyvyttömyys. Velkojat ovat merkittäviä, mikäli he edustavat vähintään 20 prosenttia tunnetuista veloista eivätkä ole velallisen läheisiä. Velallinen ei kuitenkaan pääse yrityssaneerausmenettelyyn, mikäli sille on olemassa este. Tällaisia esteitä ovat esimerkiksi velallisen maksukyvyttömyys, jonka ei uskota poistuvan saneerausmenettelyllä tai velallisen kirjanpidon olennainen puutteellisuus tai virheellisyys. Mikäli velallisen varojen ei uskota riittävän kattamaan edes saneerausmenettelyn kustannuksia, ei menettelyä voida aloittaa. (Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.)

Yrityssaneerauksen kesto on 5-10 vuotta riippuen maksuohjelmasta. Osa yrityksistä kuitenkin päätyy konkurssiin ennen yrityssaneerauksen loppumista. Osa yrityksistä taas saa jo ennen maksuohjelman loppumista velkansa maksettua. Kun yrityssaneeraus on loppunut, yritys voi jatkaa toimintaansa normaalisti ilman saneerauksen aiheuttamia oikeusvaikutuksia. (Suomen Asianajajaliitto 2009.)

Yrityssaneerauksesta aiheutuvat julkiset maksuhäiriömerkinnät ovat lähes samat kuin yksityishenkilön velkajärjestelyssä. Mikäli saneeraushakemus on hylätty tai peruttu, myös näistä aiheutuu julkinen maksuhäiriömerkintä. (Suomen Asiakastieto 2012.)

3.3.4 Konkurssi

Toisin kuin yrityssaneerauksessa, konkurssissa velallista ei enää uhkaa maksukyvyttömyys, vaan velkojen suorittamiseksi ei ole nähty muuta keinoa kuin hakea yritys konkurssiin. Konkurssin tarkoituksena ei ole velallisen yritystoiminnan jatkaminen, vaan yritystoiminta päättyy konkurssiin. Konkurssi on kaikkia velallisen velkoja koskeva maksukyvyttömyysmenettely, jossa pyritään selvittämään velallisen varojen ja velkojen määrä. Konkurssi on yleistäytäntöönpano, jossa koko velallisen omaisuus voidaan käyttää velkojen saatavien suoritukseksi yhdellä kertaa (Lindström 2005, 324). Konkurssimenettelyä säätelee konkurssilaki, joka tuli voimaan vuonna 2004 (Konkurssilaki 20.2.2004/120).

Konkurssiin voidaan asettaa elinkeinoharjoittaja, yhteisö, säätiö tai muu oikeushenkilö. Myös kuolinpesä tai konkurssipesä voidaan asettaa konkurssiin. Konkurssihakemuksen voi jättää joko velallinen itse tai velkoja. Mikäli konkurssia hakee velallinen, tulee hänen liittää konkurssihakemukseen selvitys omaisuudesta, tieto velkojen kokonaismäärästä sekä luettelo suurimmista velkojista. Mikäli velkoja hakee velallista konkurssiin, tulee velkojan ilmoittaa konkurssihakemuksessaan, minkälainen saatava velkojalla on velalliselta. Konkurssia haetaan tuomioistuimelta. Mikäli velkoja on hakenut velallisen konkurssiin, tulee

velalliselle varata tilaisuus antaa kirjallinen lausuma konkurssihakemuksen johdosta. (Rikalainen & Uitto 2008, 324–330.)

Velallinen asetetaan tuomioistuimen toimesta konkurssiin, mikäli edellytykset konkurssille täyttyvät. Samalla kun velallinen asetetaan konkurssiin, konkurssille määrätään pesänhoitaja ja velallisen oikeus määrätä varallisuudestaan päättyy. Pesänhoitajan tehtävänä on toimia konkurssipesän edustajana sekä huolehtia konkurssipesän yleishallinnosta. Konkurssiin asettamisen jälkeen pesänhoitaja laatii pesäluettelon ja velallisselvityksen. Pesäluettelosta käy ilmi velallisen varat ja velat, jotka kuuluvat konkurssipesään. Konkurssipesään kuuluu se omaisuus, joka velallisella oli konkurssin alkaessa ja jonka velallinen saa ennen konkurssin päättymistä. Velallisselvityksestä tulee käydä ilmi muun muassa konkurssin pääasialliset syyt. (Konkurssilaki 20.2.2004/120.)

Kun pesänhoitaja on laatinut pesäluettelon ja velallisselvityksen, määrätään valvontapäivä. Velkojan on ilmoitettava valvontapäivään mennessä valvontakirjelmällä muun muassa saatavansa pääoma ja peruste saatavalle yksilöitynä, pääomalle kertynyt korko ja koron peruste riittävästi yksilöitynä sekä aika, jolta korkoa vaaditaan. Valvontakirjelmä tulee lähettää, jotta velkoja saa jako-osuuden konkurssipesän varoista. (Konkurssilaki 20.2.2004/120.)

Valvontapäivän jälkeen pesänhoitaja tekee jakoluetteloehdotuksen, josta käy ilmi miten konkurssipesän varallisuus jaetaan velkojien kesken. Jakoluetteloehdotusta ei kuitenkaan tarvitse tehdä, mikäli on selvää, että konkurssipesän varoista ei kerry velkojille jako-osuutta. Jakoluetteloehdotus viedään tuomioistuimelle vahvistettavaksi, mikäli kukaan velkojista tai velallinen eivät ole sitä riitauttaneet. Jakoluettelon vahvistuksen jälkeen konkurssipesän omaisuutta aletaan muuttaa rahaksi. Kun tarvittavat toimenpiteet on tehty, pesänhoitaja suorittaa lopputilityksen. Lopputilitys on hyväksyttävä velkojainkokouksessa, jossa päätösvaltaa käyttävät velkojat kulloisenkin konkurssisaatavan määrän mukaisesti. Kun lopputilitys on hyväksytty, pesänhoitaja maksaa velkojille jako-osuudet. Konkurssi päättyy, kun lopputilitys on hyväksytty. (Konkurssilaki 20.2.2004/120.)

Velallista ei voi asettaa konkurssiin, mikäli sille on jokin este. Tällainen este voi esimerkiksi olla konkurssin epätarkoituksenmukaisuus: velkojan konkurssihakemus voidaan hylätä, mikäli velkojan saatava on summaltaan vähäinen eikä konkurssimenettelyn kustannuksiin ja siitä saatavaan hyötyyn nähden ilmeisen epätarkoituksenmukainen ja hyvän perintätavan vastaista. Konkurssihakemuksen käsittelyä on myös lykättävä, mikäli velallisen osalta on vireillä hakemus yksityishenkilön velkajärjestelystä tai yrityssaneerauksesta. (Konkurssilaki 20.2.2004/120.)

Edellytyksenä konkurssin asettamiselle on velallisen muu kuin tilapäinen maksukyvyttömyys. Velallisen voidaan esimerkiksi olettaa olevan maksukyvytön, mikäli velallinen itse ilmoittaa olevansa maksukyvytön, velallinen on lakkauttanut maksunsa tai ulosotossa on edeltävän kuuden kuukauden aikana ilmennyt, ettei velalliselta kerry varoja saatavan täydeksi suorittamiseksi. (Konkurssilaki 20.2.2004/120.)

Konkurssiin asettamisen eri vaiheista aiheutuu velalliselle julkinen maksuhäiriömerkintä. Maksuhäiriömerkintä aiheutuu muun muassa

- konkurssihakemuksen jättämisestä
- konkurssivalvonnasta
- jakoluettelon vahvistamisesta
- konkurssituomiosta.

Mikäli konkurssihakemus on hylätty tai rauennut saneerausmenettelyn aloittamiseen tai mikäli konkurssi on peruttu asettamisen jälkeen tai rauennut varojen puutteessa, näistäkin aiheutuu velalliselle julkinen maksuhäiriömerkintä. Suurin osa näistä julkisista maksuhäiriömerkinnöistä poistuu viiden vuoden kuluessa konkurssin alkamisesta. (Suomen Asiakastieto 2012.)

4 PERINNÄN SÄÄNTELY

Perintätoimia säännellään eri tavoin. Sääntelyn keinoja ovat esimerkiksi laki saatavien perinnästä sekä perintäalalla vallitseva käsitys hyvästä perintätavasta. Sääntely on tarpeen sekä velallisen suojaksi epäoikeudenmukaisia perintätoimia vastaan että velkojan suojaksi tarpeellisten ja kohtuullisten kulujen korvaamiseksi.

4.1 Perintälaki

Uusi laki saatavien perinnästä tuli voimaan vuonna 1999. Perintälakiin tehtiin suurempia muutoksia vuonna 2005 sekä vuonna 2013. Vanhaa perintää koskevaa erityislakia ei ollut ennen vuotta 1999. (Oikeusministeriö 1999.) Perintälaisissa säädetään erääntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista. Perinnällä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt saatava velkojalle. Perintälakia sovelletaan kaikkiin näihin vapaaehtoisen perinnän toimenpiteisiin. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.) Perintälakia ei siis sovelleta, mikäli saatava ei ole vielä erääntynyt.

Perintälaki on yleislaki. Sitä ei sovelleta, jos muualla laissa on säädetty toisin. Laki koskee luonnollisten henkilöiden sekä yksityisten ja julkisten oikeushenkilöiden saatavien perintää. Lakia sovelletaan sekä velkojan itse suorittamaan perintään että perintätoimiston tai muun toimeksisaajan suorittamaan perintään. Laki on pakottava velallisen hyväksi eli sen säännöksistä ei saa poiketa velallisen vahingoksi. Lakia ei sovelleta oikeudelliseen perintään eli saatavien perintään tuomioistuimessa. Laki ei näin ollen sovellu käytettäväksi esimerkiksi konkurssi- tai velkajärjestelytilanteessa eikä ulosottoviranomaisen toiminnassa. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Suurin osa perintälain säädöksistä koskee kuluttajasaatavia. Kuluttajasaatava on lain 3 §:ssä määritelty sellaiseksi elinkeinoharjoittajan saatavaksi, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle. Lisäksi lain kuluttajasaatavia koskevia säännöksiä noudatetaan perittäessä yksityishenkilöltä julkisoikeudellista saatavaa. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513).

4.1.1 Hyvä perintätapa perintälaissa

Lakiin on otettu mukaan pykälä hyvän perintätavan noudattamisesta. Hyvää perintätapaa ovat perintäalalla yleisesti hyväksytyt ja vakiintuneet käytännöt. Lain 4 §:n mukaan perinnässä ei saa käyttää menettelyä, joka on hyvän perintätavan vastaista tai velallisen kannalta sopimatonta. Hyvään perintätapaan kuuluu lain mukaan myös maksujärjestelyihin suhtautuminen vastuullisesti. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Hyvän perintätavan vastaista on velallisen yksityisyyden suojan vaarantaminen, väärän tai harhaanjohtavan kuvan antaminen maksun laiminlyönnin seurauksista sekä kohtuuttomien ja tarpeettomien kulujen tai haitan aiheuttaminen velalliselle. Myöskään vanhentunutta tai muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä velalliselta. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.) Hyvän perintätavan vastaista esimerkiksi olisi, että maksuhäiriöstä ilmoitetaan tai uhataan ilmoittaa velallisen työnantajalle, omaisille tai muille velallisen lähipiiriin kuuluville.

Perintälain 4 §:ssä mainitaan lisäksi velallisen oikeus saada maksutta ajantasaista tietoa velan kokonaismäärästä ja perusteista sekä kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä. Laissa mainitaan, että velallisella on oikeus pyytää maksutta selvitystä kerran vuodessa. Useammin kuin kerran vuodessa pyydetyistä selvityksistä on velkojalla oikeus periä selvityksen tekemisestä aiheutuneet kohtuulliset kulut. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Uutena lisäyksenä vuonna 2013 perintälakiin lisättiin pykälä velallisen maksuvelvollisuuden kiistämisestä. Perintää ei saa jatkaa, jos velallinen on kiistänyt

maksuvelvollisuutensa. Perintää saa kuitenkin tällaisessakin tilanteessa jatkaa, mikäli velallinen ei esitä kiistämiseksi riittävää perustetta tai vetoaa sellaiseen seikkaan, jolla ei ole merkitystä velallisen maksuvelvollisuuden kannalta. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Toisena uutena pykälänä perintälakiin lisättiin vuonna 2013 velallisen oikeus pyytää kuluttajasaatavan perinnän keskeytystä. Velallinen voi pyytää vapaaehtoisen perinnän keskeytystä ja siirtämistä oikeudelliseen perintään. Pyyntö on tehtävä kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Keskeytyspyyntö voi tulla aiheelliseksi, mikäli velallisella on jo muita suorituksia ulosotossa eikä vapaaehtoisella perinnällä tulla saamaan suoritusta kyseiseen saatavaan. Perintää voidaan jatkaa keskeytyspyynnöstä huolimatta, mikäli velalliselta ei peritä perintäkuluja keskeytyspyynnön jälkeen tapahtuvista perintätoimista. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

4.1.2 Perintäkulut

Perintälain mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Korvattavuuteen ei vaikuta se, onko saatava velkojan omassa perinnässä vai velkooko sitä toimeksisaaja. Kohtuullisuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon muun muassa saatavan suuruus sekä suoritettu työmäärä. Velallinen ei ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja, jotka ovat perintälain vastaisia. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Kuluttajasaatavaa perittäessä laissa on määritelty perintäkulujen enimmäismäärät. Esimerkiksi kirjallisesta maksumuistutuksesta saa periä korkeintaan 5 euron muistutuskulun. Laissa on lisäksi määritelty kulujen enimmäismäärät ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan toimeksisaajan maksuvaatimukselle, maksusuunnitelman tekemiselle ja maksuajan pidennykselle sekä velallisen kokonaiskuluvastuu kuluttajasaatavan perinnässä. Perinnän kokonaiskulut saavat enintään olla

- alle 100 euron saatavasta 60 euroa
- 100–1000 euron saatavasta 120 euroa

- yli 1000 euron saatavasta 210 euroa.

Mikäli perintä on ollut poikkeuksellisen haastavaa tai aikaa vievää, voidaan kokonaiskulurajan ylittävät perintäkulut vaatia velallisen maksettavaksi. Tällöin velalliselle on kuitenkin ilmoitettava syy, miksi perintäkuluja vaaditaan enemmän kuin mitä perintälaissa on säädetty. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Vuoden 2013 perintälain uudistuksen yhteydessä lakiin lisättiin pykälä varojen kohdentamisesta. Perinnässä kertyneet saatavat voidaan ensin kohdistaa korolle ja vasta sitten saatavan pääomalle. Vasta kun edellä mainitut ovat tulleet kokonaan suoritetuiksi, voidaan kertyneitä varoja kohdistaa perintäkuluille sekä niille kertyneille koroille. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Perintälaissa ei aseteta samanlaisia rajoitteita perintäkuluille, mikäli velallisena on yritys tai julkisyhteisö. Tällöinkin velallinen on velvollinen korvaamaan velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut, mutta kulujen määrä perustuu usein sopimukseen tai kauppatapaan (Pönkä & Willman 2005, 116). Esimerkiksi Farmari Oy:llä on katsottu kohtuullisiksi kuluiksi ensimmäisestä maksukehotuksesta 13,50 euroa ja toisesta maksukehotuksesta 67,50 euroa (Farmari Oy:n tietokanta joulukuu 2012).

4.1.3 Aikarajat

Kuluttajasaatavaa perittäessä on noudatettava myös lain 10 b §:n mukaisia aikarajoja, mikäli velkoja vaatii perintäkuluja. Velalliselle tulee lähettää saatavasta lasku tai muu eräännyttämisilmoitus vähintään 14 päivää ennen saatavan eräpäivää. Eräpäivästä tulee olla kulunut vähintään 14 päivää ennen ensimmäisen maksukehotuksen lähettämistä. Seuraavan maksukehotuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivää ensimmäisen maksukehotuksen jälkeen. Velallisen pyynnöstä tehdystä maksuajan pidennyksestä ei saa periä perintäkuluja, ellei maksuaikaa pidennetä vähintään 14 päivällä. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Kyseinen 14 päivän aikaraja koskee vain perintäkirjeitä, joissa peritään perintäkuluja. Kuluttajavelalliselle on kuitenkin aina varattava vähintään 10 päivän aika maksun suorittamiselle tai huomautusten tekemiselle. Perintälaissa ei varsinaisesti kielletä lähettämästä velalliselle maksumuistutusta ennen kuin eräpäivästä on kulunut 14 päivää, mutta tällöin velkoja ei voi periä velalliselta perintäkuluja. (Rikalainen & Uitto 2008, 200, 212.)

Saatavasta ei ole välttämätöntä aina lähettää velalliselle laskua 14 päivää ennen eräpäivää, jotta voidaan periä perintäkuluja. Näin toimitaan sellaisten saatavien kohdalla, jotka perustuvat sopimukseen ja ovat luonteeltaan toistuvia, kuten huoneenvuokrasuhde. Vuokra erääntyy maksettavaksi etukäteen sovittuna päivänä ja mikäli vuokraa ei ole maksettu 14 päivää eräpäivän jälkeen, on vuokranantajalla oikeus lähettää vuokralaiselle maksumuistutus, joka sisältää perintäkuluja. (Pönkä & Willman 2005, 116–117.)

4.1.4 Tratta

Trattaa eli julkisuusuhkaista maksuvaatimusta käytetään usein yritysten välisessä vapaaehtoisessa saatavien perinnässä. Velallisyriykselle lähetetään tratta velkojan toimesta ja velkoja ilmoittaa tratan lähettämisestä Suomen Asiakastieto Oy:lle, joka rekisteröi tratan maksuviivemerkintänä velallisen maksutapatoihin. Mikäli trattaa ei makseta eräpäivään mennessä, velkoja lähettää Suomen Asiakastiedolle pyynnön tratan protestoinnista, joka voidaan tehdä julkisena tai hiljaisena. Molemmissa tapauksissa velallisen tietoihin tulee maksuhäiriömerkintä, mutta mikäli tratta protestoidaan hiljaisena, siitä ei toimiteta tietoa Kaupalehteen eikä sitä mainita Suomen Asiakastieto Oy:n Luottolista-julkaisussa. Protestointipyyntöä jälkeen velalliselle lähetetään ilmoitus protestoinnista. Mikäli velallinen maksaa tratan ilmoituksen saatuaan, tietoa ei julkaista. Saatavan maksaminen tässä vaiheessa ei kuitenkaan poista protestointimerkintää Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä. (Rikalainen & Uitto 2008, 215.)

Tratan käyttö on erittäin suosittu ja usein tehokas perinnän keino yritysten välisen saatavien perinnässä. Maksun laiminlyönnin aiheuttama kielteinen julkisuus

ja mahdollinen maksuhäiriömerkintä parantavat usein velallisen maksuhalukuutta huomattavasti. (Pönkä & Willman 2005, 99.)

Tratan käyttö ei ole perintälain mukaan sallittua kuluttajasaatavan perimisessä. Trattaa ei myöskään saa käyttää yritysten välisessä perinnässä kuin erääntyneen, selvän ja riidattoman saatavan perintään. Trattaa ei saa lähettää velallisy yritykselle ennen kuin tälle on ensin lähetetty maksumuistutus, jossa on annettu vähintään 7 päivän maksuaika ja tämä maksuaika on kulunut loppuun. Tratan saa julkaista aikaisintaan 10 päivän kuluttua sen lähettämisestä. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

4.1.5 Toimeksisaaja

Perintälaki sisältää vaatimuksia myös toimeksisaajan toiminnalle. Velkoja voi antaa perintätoimet jonkun muun hoidettavaksi, esimerkiksi perintätoimiston hoidettavaksi. Tällöin perintätoimisto on toimeksisaaja. Perintälain 8 §:ssä on säädetty velallisen maksusuojusta. Tällä tarkoitetaan sitä, että velallisen suorittama maksu toimeksisaajalle on pätevä velkojaa kohtaa. Velallisen ja toimeksisaajan välinen maksusuunnitelma sitoo myös velkojaa. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Perintälain 6 §:n mukaan ammattimaista perintätoimintaa harjoittava ei voi vaatia tuomioistuimessa maksua kuluttajasaatavasta ennen kuin laissa vaadittu maksuvaatimus on lähetetty ja siinä mainitut määräajat saatavan maksamiselle ovat päättyneet. Lain 5 §:ssä on määritelty kuluttajasaatavaa perittäessä velalliselle lähetettävän maksuvaatimuksen vähimmäistietomäärä. Ammattimaista perintätoimintaa harjoittavan on maksuvaatimuksessa mainittava

- velkojan nimi ja osoite
- saatavan peruste
- saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut eriteltyinä
- vaadittu kokonaissumma
- kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava
- velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia

- kenelle huomautukset on esitettävä.

Lisäksi maksuvaatimuksessa on oltava maininta miten perinnän keskeyttämistä pyydetään ja mitkä ovat pyynnön oikeusvaikutukset, mikäli velallisella on oikeus pyytää perintälain 4 §:ssä tarkoitettua keskeytystä. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.)

Ammattimaista perintää harjoittava on korvattava velalliselle aiheuttamansa vahinko, mikäli hän toimii perintälain vastaisesti (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513). Korvattavaksi saattavat tulla esimerkiksi puutteellisen, epäselvän tai perusteettoman maksuvaatimuksen selvittämisestä velalliselle aiheutuneet kulut. Myös aiheettoman perinnän kohteeksi joutunut henkilö voi vaatia toimeksisaajalta korvausta vahingosta. (Kuluttajavirasto 2005.) Lain 11 §:ssä mainitaan myös, että toimeksisaajan tulee pitää omat ja velkojan lukuun perityt varat erillään toisistaan luotettavalla tavalla (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513).

4.2 Hyvä perintätapa perintäalalla

Perintälain 4 §:n mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaisia tai velallisen kannalta sopimattomia keinoja. Kuluttajaan kohdistuvan perinnän menettelyistä säädetään lisäksi kuluttajansuojalaissa. Perintälaissa ei ole tarkemmin selitetty, mitä hyvällä perintätavalla käytännössä tarkoittaa. Hyvään perintätapaan katsotaan kuuluvan ne keinot, jotka ovat yleisesti hyväksytyjä ja vakiintuneita perintäalalla. Hyvää perintätapaa on kuitenkin selitetty hieman tarkemmin Hallituksen esityksessä 57/2012.

4.2.1 Sallitut keinot

Saatavien perinnän tulee aina olla asiallista, tahdikasta sekä velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Velallisella on pyynnöstä oikeus saada tietää, mitä saatavaa häneltä perintään, kuka sitä perii ja missä vaiheessa perintä on. Velkoja tai toimeksisaaja on velvollinen ilmoittamaan nämä tiedot velalliselle ilman lisäkus-

tannuksia. Velalliselle tulee myös hänen pyynnöstään ilmoittaa saatavan kokonaismäärän lisäksi erittely koroista ja kuluista sekä niiden määräytymisen perusteet. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.2.2 Kielletyt keinot

Hyvää perintätapaa täsmennetään perintälaissa nimenomaisesti kieltämällä tietyt toimenpiteet ja keinot. Laissa kielletään antamasta vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista, aiheuttamasta velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa sekä vaarantamasta velallisen yksityisyyden suoja.

Väärä tai harhaanjohtava tieto maksun laiminlyönnistä voi esimerkiksi olla väite, että velallisen ”luottotiedot menevät” tai että velallinen saa julkisen maksuhäiriömerkinnän, mikäli saatavaa ei suoriteta maksukehotuksen eräpäivään mennessä tai tietyn ajan kuluessa. Todellisuudessa julkinen maksuhäiriömerkintä kuluttajasaatavan perinnässä syntyy vasta oikeuden antaman yksipuolisen tuomion seuraamuksena. Kiellettyä ei kuitenkaan ole tiedottaa velallista siitä, että mahdollisen oikeudellisen perinnän jälkeen velalliselle saattaa aiheutua julkinen maksuhäiriömerkintä, joka voi vaikeuttaa velallisen luotonsaantia tulevaisuudessa. (Kuluttajavirasto 2005.)

Perintälaissa on määrätty enimmäiskulut, jotka velalliselta voidaan vaatia saatavan vapaaehtoisessa perinnässä. Laissa määritellään kuinka suuren kulun yksittäisestä maksukehotuksesta voi enimmillään periä velalliselta sekä kokonaiskulujen määrä, joka koko perintätoimesta voidaan velallisesta vaatia. Tarpeettomia tai kohtuuttomia kuluja velalliselle aiheuttaa esimerkiksi menettely, jossa velalliselle toistuvasti lähetetään ns. pahempi maksukehotus, jonka kulut kasvavat joka lähetyskerralla sen sijaan, että saatava siirrettäisiin eteenpäin.

Velallisen yksityisyyden suoja ei saa vaarantua perinnässä. Perintätoimet eivät kuulu velallisen, velkojan sekä mahdollisen toimeksisaajan lisäksi kolmannelle osapuolelle. Poikkeuksena tästä voidaan kuitenkin pitää kanssavelallista, takaa-jaa tai vakuuden antajaa. Yksityisyyden suoja vaarantuu, mikäli perintätoimista

ilmoitetaan tai uhataan ilmoittaa esimerkiksi velallisen työnantajalle, omaisille tai muille velallisen lähipiiriin kuuluville henkilöille. (Kuluttajavirasto 2005.)

Hyvän perintätavan vastaisena pidetään myös menettelyä, jossa pyritään yhdistämään perintä markkinoinnin kanssa. Velalliselle ei saa esimerkiksi yrittää tehdä tarjousta, jonka mukaan erääntynyttä saatavaa ei siirretä perintätoimiston hoidettavaksi, mikäli asiakas tekee uuden tilauksen. Velalliselle ei saa tarjota maksamisen sijaan mahdollisuutta lisävelkaantumiselle. Tämä kielto on johdettavissa kuluttajansuojalain näkökulmasta. (Pönkä & Willman 2005, 96.)

4.2.3 Perinnän viivyttäminen

Saatavan perintää ei tule pitkittää tai viivyttää tarpeettomasti. Perinnän tulisi olla niin tehokasta, etteivät perintätoimet ennen oikeudellista perintää kestäisi vuotta kauempaa (Kuluttajavirasto 2005). Perinnän turha viivyttäminen ei ole velallisen eikä myöskään velkojan edun mukaista. Vasta vuosien jälkeen aloitettavassa perinnässä ongelmaksi muodostuu velan synnyn perusteleminen, mahdollinen maksuväite sekä näyttötaakka siitä, ettei velkaa ole maksettu. Myös mahdollinen viivästyskorko voi aiheuttaa ongelman. On kohtuutonta velallista kohtaan periä viivästyskorkoa velasta, joka on erääntynyt jo vuosia aikaisemmin, mutta velkojasta johtuvista syistä perintätoimet aloitetaan vasta myöhemmin. Perinnän riittävällä tehokkuudella maksimoidaan erääntyneiden saatavien maksusuoritus sekä minimoidaan luottotappioriskiä. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.2.4 Saatavan riitautus

Hyvän perintätavan mukaan saatavan perintä tulee keskeyttää, mikäli asiakas on riitautanut saatavan. Perinnän keskeyttäminen on tällaisessa tilanteessa kannattavaa myös sen takia, ettei riitautettua saatavaa saa siirtää perintätoimiston hoidettavaksi. Saatavan riitautus ei kuitenkaan palauta perintää lähtöruutuun. Mikäli vain osa saatavasta on riitautettu, velallinen ei voi jättää koko saa-

tavaa maksamatta. Riidaton osa tulee maksaa eräpäivään mennessä. (Pönkä & Willman 2005, 104–105.)

Reklamaatio tulisi tehdä viipymättä tai ainakin kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Joissain tapauksissa reklamaatiota on käytetty väärin tarkoituksena saada saatavalle pidempi maksuaika tai muuten viivyttää suoritusta. Tällöin reklamaatio on yleensä tehty siinä vaiheessa, kun perintä on jo edennyt pitkälle. (Pönkä & Willman 2005, 104–105.)

Tyypillinen esimerkki riitautuksesta on ns. maksuväite. Velallinen väittää maksaneensa saatavan eräpäivänä, mutta jostain syystä se ei ole kohdistunut oikein velkojan reskontrassa. Tällainen tilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, kun velallinen on maksanut saatavan vahingossa väärällä viitenumerolla. Tällöin velallisella on ns. näyttötaakka eli hänen on pystyttävä todistamaan, että saatava on maksettu kyseisenä päivänä. (Pönkä & Willman 2005, 105–106.)

Toinen tyypillinen esimerkki riitautuksesta on se, että velallinen maksaa saatavan alkuperäisellä laskulla sen jälkeen, kun saatavasta on jo lähetetty maksukehotus. Tämä ei kuitenkaan poista velallisen velvollisuutta maksaa maksukehotuksen perintäkuluja. Hyvän perintätavan mukaan ratkaisevaa ei ole se, milloin velallinen on maksumuistutuksen saanut, vaan se, milloin kyseinen maksukehotus on lähetetty. (Pönkä & Willman 2005, 105–106.) Maksukehotus on kuitenkin lähetetty vasta, kun saatava eräpäivästä on kulunut 14 päivää. Velkojalla on oikeus saada korvaus tekemästään työstä erääntyneen saatavan kotiuttamiseksi. Velallisen tulee siis maksaa myös perintäkulut, vaikka saatava on maksettu sinä aikana, kun maksukehotus on ollut postissa.

4.3 Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä

Kuluttajavirasto julkaisi vuonna 2005 ohjeen hyvästä perintätavasta kuluttajaperinnässä. Julkaisun on kuluttaja-asiamiehen kanta hyvästä perintätavasta ja sen tarkoituksena on antaa neuvoja epäselvissä tilanteissa ja ongelmien ennaltaehkäisemisessä. Julkaisu pohjautuu vuonna 1999 voimaan tulleeseen perintälakiin

ja siihen vuonna 2005 tehtyyn muutokseen. Julkaisun ohjeita voidaan pitää hyvän perintätavan vähimmäisehtoina. (Kuluttajavirasto 2005.)

Kuluttajaviraston julkaisun ohjeistus koskee kuluttajasaatavia. Kuluttajasaatavasta on kyse silloin, kun luonnollinen henkilö on hankkinut kulutushyödykkeen käyttöönsä pääasiassa muuhun kuin ammattinsa harjoittamista varten. Julkaisu ei näin ota kantaa yritysten väliseen saatavien perintään. Kuluttajasaatavien perimistä valvoo kuluttaja-asiamies. Ulosotossa olevat saatavat tai suoraan ulosottokelpoiset saatavat eivät kuulu kuluttaja-asiamiehen toimivallan piiriin. Viime kädessä markkinaoikeus päättää perintälain soveltamisesta ja hyvän perintätavan sisällöstä kuluttajaperinnässä. (Kuluttajavirasto 2005.)

Kuluttajaviraston julkaisun ohjeistus koskee lähinnä kotimaan perintää. Ohjeistuksessa on kuitenkin mainittu, että Suomessa rekisteröitynyt ammattimainen perijä voi ottaa vastaan toimeksiannon myös ulkomailla syntyneen saatavan perinnästä, mutta tällöin perijän tulee ottaa huomioon hyvän perintätavan lisäksi myös saatavaan liittyvät erityispiirteet. Saatavan perintää voivat vaikeuttaa ulkomainen lainsäädäntö, kieliongelmat sekä aikataulu tai aikaero. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.3.1 Alaikäiseen kohdistuva perintä

Kuluttajaviraston julkaisu ottaa kantaa myös alaikäiseen kohdistuvaan perintään. Ongelmia alaikäiseen eli alle 18-vuotiaaseen kohdistuvassa perinnässä tuottaa se, että alaikäisen oikeustoimikelpoisuutta on rajoitettu. Alaikäisellä on oikeus määrätä omista työansioistaan sekä tavanomaisista, merkitykseltään vähäisistä oikeustoimista. Alaikäisellä ei ole kuitenkaan oikeutta määrätä velkasopimuksen tekemisestä, vaikka alaikäisen olisi tarkoitus maksaa velka omilla työansioillaan. (Kuluttajavirasto 2005.)

Tehdessään kauppaa alaikäisen kanssa elinkeinoharjoittaja kantaa riskin kaupan pätemättömyydestä. Oikeustoimi, jonka tekemiseen alaikäisellä ei ole oikeutta, ei sido alaikäistä, mikäli hänen huoltajansa tai muu edunvalvoja ei ole antanut siihen suostumustaan. Pääsäännön mukaan alaikäinen ei voi tehdä muuta

kuin käteiskauppaa. Mikäli kauppa on tehty holhoustoimilain vastaisesti, ei perintätoimia voida kohdistaa alaikäiseen. Holhoustoimilain tarkoituksena on välttää tilannetta, jossa alaikäisestä täysi-ikäiseksi tuleva on jo valmiiksi velkaantunut, ja pyrkiä siihen, että täysi-ikäinen voi aloittaa omavastuisen elämänsä ilman julkisia maksuhäiriömerkintöjä. Siksi huoltajan suostumuksen vaativissa sopimuksissa pyritäänkin maksuvelvolliseksi sopimaan huoltaja, joka suostumuksensa antaa. Tällöin perintätoimet voidaan kohdistaa huoltajaan eikä alaikäiseen. Alaikäiseen kohdistuvaa perintää tulisi käyttää vain poikkeustapauksissa. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.3.2 Tieto perijästä

Perintälaissa on maininta siitä, että velalliselle tulee tehdä selväksi, onko kyseessä velkojan omasta vai toimeksiannon perusteella tapahtuvasta perinnästä. Tätä on korostettu myös Kuluttajaviraston hyvää perintätapaa koskevassa julkaisussa. Velalliselle ei tulisi syntyä epäselvyyttä siitä, onko kyseessä velkojan lasku, maksumuistutus vai perintätoimiston maksuvaatimus. Velalliselle tulee aina tehdä selväksi, kenen hoidettavana perintäasia todellisuudessa on. Velalliselle lähetettävässä kirjeessä tulee selkeästi merkitä keneen velallisen tulisi ottaa yhteyttä, mikäli hän niin tahtoo. Tästä syystä perintätoimisto ei esimerkiksi voi luovuttaa omalla nimellään tai toiminimellään varustettuja lomakkeita ulkopuolisen käyttöön. Velalliselle saattaisi tällaisessa tilanteessa muodostua se käsitys, että perintäasia on jo perintätoimiston hoidettavana, vaikka se todellisuudessa onkin edelleen alkuperäisen velkojan hoidettavissa. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.3.3 Maksumuistutuksen sisältö, perintätavat sekä maksusuunnitelma

Maksumuistutusten pakollinen sisältö, aikarajoitukset sekä muistutuskulujen enimmäismäärät on määritelty perintälaissa. Kuluttajaviraston julkaisussa kiinnitetään huomiota siihen, miten itse perinnän tulisi tapahtua. Esimerkiksi sähköis-

tä maksumuistutusta voidaan käyttää, mikäli tällaista yhteydenpitotapaa on velallisen ja velkojan välillä käytetty tai jos siitä on sovittu. (Kuluttajavirasto 2005.)

Velkojalla ei ole oikeutta yksipuolisesti muuttaa yhteydenpitotapaa, ellei sille ole erityistä syytä. Esimerkiksi tilanteessa, jossa velalliselle on lähetetty kaikki mahdolliset perintäkirjeet, mutta suoritusta ei ole saatu, saattaa olla tarkoituksenmukaista siirtyä esimerkiksi puhelinperintään. Puhelinperinnässä tulee olla huolellinen, sillä se ei saa aiheuttaa velalliselle tarpeetonta haittaa. Tällaista on esimerkiksi puhelinperintä, jota tehdään juhlapyhinä, myöhään illalla tai aikaisin aamulla. Puhelinperintä tapahtuu velkojan ehdoilla ja valitsemana ajankohtana, jolloin velallinen ei voi asiaan suuresti vaikuttaa. (Kuluttajavirasto 2005.)

Yleensä sekä velkojan että velallisen edun mukaista on vapaaehtoinen perintä ja maksusuunnitelmien tekeminen. Maksusuunnitelman ehdoista velkoja ja velallinen voivat sopia keskenään. Lähtökohtana on kuitenkin velkajärjestelylain velalliselle antama vähimmäissuoja. Velkoja ei voi tehdä velallisen kanssa maksusuunnitelmaa, jota voidaan katsoa myynninedistämiseksi. Velalliselle ei saa tarjota uutta hyödykettä tai sopimusta vanhan velan kuittaamiseksi. Tällaista käytäntöä voidaan katsoa epäasiallisena painostuskeinona. (Kuluttajavirasto 2005.)

4.3.4 Huolellisuusvelvoite

Ammattimaista perintää harjoittavaa koskee huolellisuusvelvoite. Hänen tulee toiminnassaan ottaa huomioon velallisen oikeudet, sillä kuluttajavelallinen harvoin tuntee perintään liittyviä säädöksiä. Siksi ammattimaista perintää harjoittavalle laiminlyönnin seuraukset ovat ankarat, kuten esimerkiksi vahingonkorvausvelvollisuus virheellisestä menettelystä. Ammattimaista perintää harjoittavan tulee muistaa perintälain mukaiset maksukehotuksen vähimmäisvaatimukset. (Kuluttajavirasto 2005.)

Julkisyhteisöllä on erityisrooli saatavaa perittäessä kansalaiselta. Perinnässä tulee toimia asiallisesti ja muistaa huolellisuusvelvoite. Julkisyhteisön suorittamassa perinnässä on otettava huomioon vähintään samat vaatimukset kuin

elinkeinoharjoittajan suorittamassa perinnässä. Viime kädessä Kuluttajasiames valvoo julkisyhteisöjen perintää yksityishenkilöltä ennen ulosottoon siirtymistä. (Kuluttajavirasto 2005.)

5 KÄYTÄNNÖN LUOTONHALLINTA

Tässä luvussa on esitelty mitä luotonhallinta ja –valvonta käytännössä voivat olla sekä minkälaisiin tapauksiin ja ongelmiin perinnässä voidaan törmätä. Lähestyn asiaa neljän esimerkkiasiakkaan avulla. Asiakkaat on poimittu satunnaisesti toimeksiantajani Farmari Oy:n asiakasrekisteristä vuoden 2012 ja alkuvuoden 2013 aikana sekä muokattu työhöni sopiviksi. Kerron asiakkaista muun muassa onko kyseessä kuluttaja- vai yritysasiakas, milloin he ovat tulleet Farmari Oy:n asiakkaiksi sekä miten saatavien ja erääntyneiden määrät ovat kehittyneet. Tutkin lisäksi minkälaisessa tilanteessa perintätoimia on tarvittu sekä miten perinnässä on edetty: missä vaiheessa perintä on aloitettu ja onko tarvittu vapaaehtoisen perinnän lisäksi myös ammattimaista tai oikeudellista perintää.

Esimerkkiasiakkaiden tapauksista voidaan huomata, että perintätapoja kannattaa muokata yksittäisen asiakkaan tapauksen mukaan. Yhteen asiakkaaseen hyvin tehonneet perintätoimet eivät välttämättä tuota yhtä hyvää tulosta toisen asiakkaan kohdalla. Perintätoimia kannattaa siis muokata asiakaskohtaisesti, jotta saatavat saadaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti kotiutettua ilman ylimääräisiä kuluja ja kustannuksia.

5.1 Asiakas A

Asiakas A on kuluttaja-asiakas. Asiakkaan kanssa tehtiin sopimus tililuotosta vuonna 2001 ja hänen luottorajakseen asetettiin 5000 euroa. Ensimmäiset vuodet tilinavauksen jälkeen asiakas maksoi laskunsa ajallaan eikä perintätoimiin tarvinnut ryhtyä. Vuoden 2009 aikana asiakas oli kuitenkin joutunut maksuvaikeuksiin ja saanut lievän julkisen maksuhäiriömerkinnän luottotietoihinsa jonkin toisen yrityksen toimesta. Farmari Oy sai tästä tiedon valvonnan kautta Suomen Asiakastieto Oy:ltä ja asiakkaan tili laitettiin luottovaroitukseen. Farmari Oy:n luottopolitiikan mukaan luottovaroituksessa olevien asiakkaiden kanssa voidaan jatkaa tililuotolla myymistä, mutta tällöin myyntiä tulee harkita tarkkaan ottaen

huomioon asiakkaan maksuhistoria Farmari Oy:n kanssa sekä asiakkaan sen hetkinen saatavien kokonaissumma ja mahdollisten erääntyneiden saatavien määrä. Myyjät eivät myöskään pysty myymään tililuotolla luottovaroituksessa oleville asiakkaille ilman, että myyjä ensin soittaa luotonvalvontaa ja keskustelee alueen luotonvalvojan kanssa saadakseen myyntiluvan.

Asiakas A ei ostanut Farmari Oy:ltä tuotteita tililuotolla muutamaan vuoteen julkisen maksuhäiriömerkinnän saatuaan. Vuoden 2011 loppupuolella asiakas lähestyi Farmari Oy:tä saadakseen tililuotonsa mahdollisesti uudelleen käyttöön. Asiakas A oli ollut jo pitkään Farmari Oy:n asiakas ja tuttu oman alueensa myyjille eikä asiakkaalle ollut tullut uusia julkisia maksuhäiriömerkintöjä vuoden 2009 jälkeen. Myyjät ja luotonvalvonta yhdessä päättivät antaa luvan tililuoton uudelle käytölle, yksi lasku kerrallaan. Ensimmäisen uuden laskun summa oli 950 euroa, laskutettu 21.12.2011 eräpäivällä 4.1.2012.

Asiakas A ei kuitenkaan maksanut laskuaan eräpäivänä ja 23.1.2012 hänelle lähetettiin laskusta ensimmäinen maksukehotus. Kaksi viikkoa myöhemmin, laskun edelleen ollessa avoimena, asiakas sai kyseisestä laskusta toisen maksukehotuksen. Asiakas ei reagoinut lähetettyihin maksukehotuksiin esimerkiksi ottamalla yhteyttä luotonvalvontaan ja sopimalla laskun maksusta, joten maaliskuun 2012 alkupuolella asiakkaan kohdalla siirryttiin puhelinperintään. Toisella soittokerralla asiakas saatiin kiinni ja hän lupasi maksaa laskun viimeistään maaliskuun loppuun mennessä. Vaikka asiakas antoi maksulupauksen, hänen tilinsä laitettiin luottosulkuun eli hänelle ei enää voinut myydä tililuotolla.

Asiakkaan antama maksulupaus ei pitänyt ja 11.4.2012 asiakkaan saatava sekä sille kertynyt viivästyskorko siirrettiin perintätoimiston toimeksiannoksi. Saatuaan perintätoimiston lähettämän maksuvaatimuksen asiakas maksoi 950 euron laskun, 15 euron viivästyskorot sekä 45 euron perintäkulut viikkoa myöhemmin. Asiakkaan saatava saatiin lopulta kotiutettua eikä oikeudelliseen perintään tarvinnut siirtyä. Asiakkaan tili pysyy kuitenkin luottosulussa eikä uusia mahdollisuuksia avaamiselle enää anneta.

Taulukko 1. Asiakkaan A perinnän eteneminen.

syyskuu 2001	TILINAVAUS, LUOTTORAJA 5000€
toukokuu 2009	JULKINEN MAKSUHÄIRIÖMERKINTÄ => ASIAKKAAN TILI LUOTTOVAROITUKSEEN
joulukuu 2011	TILIN UUDELLEEN AUKI ASIAKKAAN PYYNNÖSTÄ
21.12.2011	LASKU 950 €
04.01.2012	LASKUN ERÄPÄIVÄ
23.01.2012	ENSIMMÄINEN MAKSUKEHOTUS
06.02.2012	TOINEN MAKSUKEHOTUS
maaliskuu 2012	PUHELINPERINTÄÄN SIIRTYMINEN => ASIAKKAAN TILI LUOTTOSULKUUN
11.04.2012	SIIRTO PERINTÄTOIMISTOLLE
18.04.2012	SUORITUS LASKULLE/PERINNÄN PÄÄTTYMINEN

Taulukossa 1 on esitelty asiakkaan A historiaa Farmari Oy:n asiakkaana tilinavauksesta perinnän päättymiseen. Kuten taulukosta käy ilmi, saatava saatiin kotiutettua kolme ja puoli kuukautta alkuperäisen eräpäivän jälkeen. Asiakkaan kohdalla tarvittiin perintätoimiston apua, mutta oikeudelliseen perintään ei tarvinnut siirtyä.

Asiakkaan A perinnän eteneminen on hyvä esimerkki siitä, miten jotkut asiakkaat eivät ota perintää tosissaan ennen kuin mukana on ammattimaista perintää harjoittava yritys eli perintätoimisto. Alkuperäisen velkojan kanssa saatetaan sopia uusia maksupäiviä ja pyrkiä näin saamaan laskulle lisää maksuaikaa useitakin kertoja, vaikka maksulupauksia ei välttämättä ole tarkoitukseen pitää. Vasta kun saatava siirtyy perintätoimistolle, asiakas ymmärtää asian vakavuus-

den ja välttääkseen julkisen maksuhäiriömerkinnän maksaa erääntyneen saatavan välittömästi.

5.2 Asiakas B

Myös asiakas B on kuluttaja-asiakas. Asiakkaan tili avattiin kesällä 2007 ja luottorajaksi asetettiin 5000 euroa. Kuitenkin jo melko pian tilinavauksen jälkeen asiakas alkoi maksaa laskujaan myöhässä ja hänelle jouduttiin lähettämään useita maksumuistutuksia useasta eri laskusta. Loppuvuodesta 2007 alueen luotonvalvoja ja myyjä päättivät laskea asiakkaan luottorajan 1000 euroon. Luottorajan laskemisella yritettiin hillitä asiakkaan erääntyneiden saatavien määrää, ettei niiden yhteissumma ehtisi kasvaa liian suureksi ennen kuin asiakkaan luottoraja tulee täyteen.

Luottorajan laskemisen jälkeen asiakas tuntui saaneen taloutensa ja raha-asiansa paremmin hallintaan. Asiakas maksoi laskunsa ajallaan ja hänen ostonsa pysyivät luottorajan puitteissa. Koska asiakkaalle ei enää tarvinnut niin usein lähettää maksumuistutuksia, luottorajan vähäisille ylityksille annettiin lupa. Vuoden 2009 alkupuolella asiakas alkoi taas myöhästellä laskujen maksun kanssa. Hänelle jouduttiin usein lähettämään kaksikin maksumuistutusta ennen kuin saatavat saatiin kotiutettua. Myöhästelyiden seurauksena alueen luotonvalvoja päätti laittaa asiakkaan tilin luottovaroitukseen, joten asiakkaalle ei pystytty myymään tililuotolla ilman, että luotonvalvoja ensin tarkistaa asiakkaan saatavien kokonaissumman ja erääntyneiden saatavien määrän.

Kevään 2009 aikana asiakas oli useaan otteeseen yhteydessä luotonvalvontaan ja antoi laskuille uusia maksulupauksia, jotka eivät kuitenkaan toteutuneet. Asiakas esimerkiksi lupasi maksaa kaksi vanhinta laskua, joiden eräpäivät olivat olleet 22.9.2009 ja 7.10.2009, joulukuun puolella välissä. Koska tämäkään maksulupaus ei pitänyt, asiakkaan tili laitettiin luottosulkuun. Asiakkaalla oli erääntynyt yksi lasku lisää marraskuussa ja kaksi laskua erääntymässä joulukuussa. Luottosulkuun laittamiseen vaikutti lisäksi se, että joulukuussa eräänty-

neet laskut olivat summiltaan paljon suurempia kuin aikaisemmin erääntyneet laskut.

Loppuvuodesta 2009 asiakkaalla oli avoimia ja erääntyneitä laskuja viisi kappaletta yhteensä 3264 euron edestä eikä vapaaehtoinen perintä näyttänyt tuottavan minkäänlaista tulosta. Asiakkaan saatavat siirrettiin perintätoimistolle tammikuun 2010 puolella välissä. Asiakkaalle lähetettiin tammikuun loppupuolella perintätoimiston toimesta maksuvaatimus, johon hän reagoi antamalla saatavien yhteissummalle jälleen uuden maksulupauksen. Asiakas maksaisi koko jäljellä olevan summan erissä helmikuun 2010 loppuun mennessä. Tämäkään maksulupaus ei pitänyt ja asiakkaan kohdalla jouduttiin siirtymään oikeudelliseen perintään.

Tuomioistuin ratkaisi asian yksipuolisella tuomiolla velkomusasiassa ja tämä tuomio toimitettiin ulosottoviranomaiselle ulosottoperusteena. Asiakkaan luottotietoja tutkittaessa huomattiin, etteivät Farmari Oy:n laskut olleet ainoat, joiden maksamisessa asiakkaalla oli ollut vaikeuksia edellisten vuosien aikana. Asiakas sai vuoden 2010 aikana yhdeksän julkista maksuhäiriömerkintää, joista viisi liittyi ulosottomenettelyyn. Vuosina 2011 ja 2012 asiakas sai vielä yhteensä kuusi uutta julkista maksuhäiriömerkintää, joista neljä liittyi ulosottoasioihin. Asiakkaan vuonna 2012 saamista julkisista maksuhäiriömerkinnöistä yksi viittaa pitkäkestoiseen ulosottoon.

Taulukosta 2 selviää, miten ulosottoon toimitettu yhteissumma 3264 euroa jakautuu viiden eri laskun välillä sekä miten ja milloin ulosottotilitykset on kohdistettu eri laskuille. Taulukossa ei ole otettu huomioon viivästyskorkoja, perintäku-luja eikä ulosottomenettelyn kustannuksia, koska nämä tiedot ovat perintätoimistolla.

Taulukko 2. Asiakkaan B saatavat ja ulosottotilitykset.

		LASKU A	LASKU B	LASKU C	LASKU D	LASKU E	YHTEENSÄ:	ULOSOTTOTILITYSTEN
ALKUPERÄINEN SUMMA:		162 €	590 €	126 €	1 001 €	1 385 €	3 264 €	YHTEISSUMMA:
ULOSOTTOTILITYKSET:								
vuosi 2011:	12.5.2011	162 €	54 €				216 €	216 €
	23.6.2011		354 €				354 €	570 €
	14.7.2011		169 €				169 €	739 €
	13.10.2011		13 €	126 €			139 €	878 €
	9.12.2011					143 €	143 €	1 021 €
	13.12.2011					478 €	478 €	1 499 €
vuosi 2012:	12.1.2012				364 €		364 €	1 863 €
	5.7.2012				310 €		310 €	2 173 €
	11.12.2012					119 €	119 €	2 292 €
AVOIMENA TAMMIK. 2013:					327 €	645 €	972 €	

Asiakkaan B saatavia toimitettiin ulosottoon yhteensä 3264 euroa, josta oli saatu tammikuuhun 2013 mennessä kotiutettua 2292 euroa. Vuonna 2011 ulosottotilityksistä kertyi yhteensä 1499 euroa ja vuonna 2012 yhteensä 793 euroa. Tammikuussa 2013 ulosotossa oli edelleen 972 euroa tilittämättä. Lasku A, summaltaan 162 euroa eräpäivällä 22.9.2009, tuli kokonaan maksetuksi ensimmäisessä ulosottotilityksessä toukokuussa 2011, yli puolitoista vuotta alkuperäisen eräpäivä jälkeen. Lasku B, summaltaan 590 euroa eräpäivällä 7.10.2009, tuli kokonaan maksetuksi neljännessä ulosottotilityksessä lokakuussa 2011, kaksi vuotta alkuperäisen eräpäivän jälkeen. Myös lasku C, summaltaan 126 euroa eräpäivällä 30.11.2009, tuli kokonaan maksetuksi neljännessä ulosottotilityksessä. Laskusta D, summaltaan 1001 euroa eräpäivällä 1.12.2009, oli maksettu ulosottomenettelyn kautta tammikuuhun 2013 mennessä 674 euroa, avoimena laskusta oli vielä 327 euroa. Myös laskusta E, summaltaan 1385 euroa eräpäivällä 31.12.2009, oli edelleen tammikuussa 2013 avoimena 645 euroa eli siitä oli maksettu ulosoton kautta 740 euroa.

Taulukko 3. Asiakkaan B perinnän eteneminen.

toukokuu 2007	TILINAVAUS, LUOTTORAJA 5000€
joulukuu 2007	LUOTTORAJAN LASKU, UUSI LUOTTORAJA 1000€
tammikuu 2009	LASKUJEN MYÖHÄSTELY ALKAA
helmikuu 2009	VAPAAEHTOINEN PERINTÄ ALKAA USEIDEN ERI LASKUJEN OSALTA => ASIAKKAAN TILI LUOTTOVAROITUKSEEN
joulukuu 2009	ERÄÄNTYNEITÄ LASKUJA 5 KPL. => ASIAKKAAN TILI LUOTTOSULKUUN
tammikuu 2010	SIIRTO PERINTÄTOIMISTOLLE
kesä 2010	OIKEUDELLINEN PERINTÄ ALKAA
toukokuu 2011	ENSIMMÄINEN ULOSOTTOTILITYS
joulukuu 2011	3 LASKUISTA KOKONAAN MAKSETTU
tammikuu 2013	2 LASKUISTA EDELLEEN OSITTAIN AVOIMENA => OIKEUDELLINEN PERINTÄ JATKUU

Taulukossa 3 on kuvattu asiakkaan B perinnän etenemistä. Ulosottomenettely on kestänyt nyt noin kaksi vuotta ja osa saatavista on edelleen avoimena. Laskujen alkuperäisistä eräpäivistä on kulunut noin kolme ja puoli vuotta.

Asiakkaan B saatavien perinnän päätyminen oikeudelliseen perintään ja ulosottomenettelyyn on hyvä esimerkki siitä, miten pitkäkestoista perintä saattaa olla. Siksi velkojan kannattaakin harkita tarkkaan ennen oikeudelliseen perintään ryhtymistä. Velkojan kannattaa miettiä, onko erääntyneen saatavan summa niin suuri, että saatavan kotiuttamista kannattaa odottaa ja etteivät kustannukset nouse itse saatavaa suuremmaksi.

5.3 Asiakas C

Asiakas C on osakeyhtiömuotoinen rakennusliike. Yritys perustettiin vuonna 2006 ja tuli Farmari Oy:n tililuottoasiakkaaksi keväällä 2009. Asiakkaan luottorajaksi määritettiin 6000 euroa. Asiakkaan maksukäyttäytyminen oli tilinavauksen jälkeen moitteetonta. Asiakas maksoi laskunsa aina ajallaan tai vain muutaman päivän myöhässä ja ostokset pysyivät luottorajan puitteissa. Mikäli asiakas tarvitsi lisää maksuaikaa, hän oli yhteydessä luotonvalvontaan aina hyvissä ajoin ennen laskun eräpäivää ja pyysi enimmillään viikon lisää maksuaikaa. Asiakkaalle ei jouduttu luotonvalvonnan toimesta lähettämään yhtään maksumuistutusta vuosina 2009–2011.

Vuoden 2012 alussa asiakkaan taloudellinen tilanne ja maksukyky kuitenkin heikkenivät. Farmari Oy:n laskut asiakas maksoi edelleen ajallaan, mutta asiakas sai julkisen maksuhäiriömerkinnän jonkin muun yrityksen toimesta helmikuun 2012 lopulla ja hänen tilinsä laitettiin luottosulkuun. Asiakkaan saama julkinen maksuhäiriömerkintä oli velkojan jättämä konkurssihakemus. Maaliskuussa 2012 asiakas jätti käräjäoikeudelle yrityssaneeraushakemuksen. Asiakkaalla oli tällöin avoimia saatavia Farmari Oy:lle yhteensä 2599 euroa koostuen kahdesta eri laskusta. Asiakkaan saatavat Farmari Oy:lle olivat syntyneet ennen yrityssaneeraushakemuksen jättämistä, joten nämä saatavat kuuluivat myös yrityssaneerauksen piiriin. Koska asiakas oli jättänyt yrityssaneeraushakemuksen, aikaisemmin helmikuussa asiakkaan erään velkojan jättämä konkurssihakemus laitettiin odottamaan saneerausmenettelyn etenemistä.

Saneerausmenettelyn aloittamispäätös annettiin huhtikuussa 2012 ja samalla yrityssaneeraukselle määrättiin selvittäjä. Ennen saneerausmenettelyn aloittamispäätöstä asiakas ehti kuitenkin saada kaksi muuta julkista maksuhäiriömerkintää, joista ensimmäinen tuli tuntemattoman velkojan lähes 80 000 euron saatavasta ja toinen Farmari Oy:n saatavasta. Lokakuussa 2012 asiakkaan yrityssaneerausmenettely lakkasi aloittamispäätöksen jälkeen. Asiakkaalle ei siis vahvistettu saneerausohjelmaa, josta voi päätellä, että yrityksen varat, velat ja jatkamisedellytykset eivät tukeneet yrityssaneerausmenettelyn kannattavuutta.

Samana päivänä, kun saneerausmenettely lakkasi, asiakas asetettiin konkurssiin. Konkurssi oli edennyt valvontavaiheeseen helmikuussa 2013. Asiakkaan varojen ei konkurssissa uskota riittävän Farmari Oy:n 2599 euron saatavan kattamiseen, joten kyseinen summa on Farmari Oy:n kirjapidossa merkitty luottotappioksi 31.12.2012.

Taulukko 4. Asiakkaan C perinnän eteneminen.

huhtikuu 2009	TILINAVAUS, LUOTTORAJA 6000€
helmikuu 2012	JULKINEN MAKSUHÄIRIÖMERKINTÄ => ASIAKKAAN TILI LUOTTOSULKUUN
maaliskuu 2012	ASIAKKAAN YRITYSSANEERAUSHAKEMUS
huhtikuu 2012	SANEERAUSMENETTELYN ALOITTAMISPÄÄTÖS
lokakuu 2012	SANEERAUSMENETTELY LAKANNUT => KONKURSSIHAKEMUS
joulukuu 2012	ASIAKKAAN SAATAVA KIRJATTU LUOTTOTAPPIOHIN FARMARI OY:N KIRJANPIDOSSA => SAATAVAA EI ENÄÄ PERITÄ
helmikuu 2013	KONKURSSIIVALVONTA

Taulukossa 4 on esitelty asiakkaan historiaa Farmari Oy:n asiakkaana sekä lyhyesti asiakkaan tilanteen etenemistä yrityssaneerausmenettelystä konkurssiin. Asiakkaan saatava Farmari Oy:lle kirjattiin luottotappioksi noin kymmenen kuukautta alkuperäisen eräpäivän jälkeen.

Asiakkaan C tapaus kuvaa hyvin sitä, miten jopa aina ajallaan maksavan asiakkaan tilanne voi yhtäkkiä muuttua ja asiakas joutuu maksuvaikeuksiin. Mikään asiakkaan maksukäyttäytymisessä Farmari Oy:n reskontrassa ei viitannut siihen, että asiakas olisi ajautumassa yrityssaneeraukseen tai konkurssiin. Asiakkaan tili laitettiin luottosulkuun heti ensimmäisen julkisen maksuhäiriömerkinnän tultua eikä hänelle enää myyty tililuotolla tämän jälkeen. Tässä tapauksessa

suuremmilta luottotappiolta välttyttiin todennäköisesti tehokkaalla valvonnalla ja nopealla reagoinnilla.

5.4 Asiakas D

Asiakas D on maatalousyhtymä, joka perustettiin vuonna 2009. Farmari Oy:n tililuottoasiakkaaksi maatalousyhtymä tuli kesällä 2010 ja sen luottorajaksi asetettiin 30 000 euroa. Asiakasta D voisi kuvailla tyypilliseksi maatalousyhtymäasiakkaaksi. Usein maatalousyhtymien tulot ovat vahvasti kiinni tietyssä päivässä kuukaudesta tai tietyssä kuukaudessa vuodesta. Maatalousyhtymät saavat usein tilitykset toimittamistaan tuotteista tiettynä kuukauden päivänä. Monet ovat myös vahvasti riippuvaisia EU:n jakamista maataloustuista, joista suurin osa maksetaan maatalousyhtymille joka vuoden syyskuun aikana. Usein maatalousyhtymäasiakkaat sopivatkin maksavansa esimerkiksi edellisen kuun aikana eri päivinä erääntyneet laskut samalla kertaa seuraavan kuun tilitysten tullessa. Monet saattavat myös sopia maksavansa jo useamman kuukauden myöhässä olleita laskuja suuren summan maataloustukien tultua.

Näin oli myös asiakkaan D kanssa. Jo melko pian tilinavauksen jälkeen vuoden 2010 syksyllä asiakkaalla oli useampi lasku myöhässä. Lähes jokaisella kahden viikon välein tapahtuvalla maksumuistutusten lähetyskerralla tälle asiakkaalle lähti erääntyneistä laskuista joko ensimmäinen tai toinen maksumuistutus. Asiakas oli itse usein aktiivisesti yhteydessä luotonvalvontaan uusien eräpäivien sopimiseksi joko puhelimitse tai sähköpostilla. Myös luotonvalvonnasta oltiin häneen usein yhteydessä, joskus useampia kertoja kuukaudessa. Osa asiakkaan antamista maksulupauksista piti hyvin, mutta joistain laskuista asiakas saattoi antaa useammankin maksulupauksen ennen kuin lasku lopulta tuli suoritetuksi.

Syksyllä 2010 asiakkaan tili laitettiin luottovaroitukseen maksuviiveiden takia. Asiakkaan tili laitettiin luottovaroitukseen, jotta hänen tililleen ei pystyisi myymään tililuotolla ilman, että luotonvalvonta tarkisti asiakkaan erääntyneiden tilanteen. Usein näiden tarkastuksien yhteydessä luotonvalvonnasta soitettiin

asiakkaalle ja kysyttiin seuraavasta suorituksesta. Samoihin aikoihin, kun asiakkaan tili laitettiin luottovaroitukseen, Suomen Asiakastiedosta tuli ilmoitus, että asiakkaan Rating Alfa-luokitus oli tippunut B-luokitukseen, joten myös tämä tieto tuki asiakkaan luottovaroitusta. Vuoden 2010 loppuun mennessä asiakas kuitenkin sai kaikki erääntyneet laskunsa maksettua, osa laskuista jopa viisi kuukautta alkuperäisen eräpäivän jälkeen.

Vuosi 2011 alkoi hyvin ja asiakas sai pidettyä eräpäivistä ja maksulupauksistaan kiinni useamman kuukauden ajan. Kuitenkin keväällä asiakkaan maksut alkoivat taas myöhästellä eivätkä asiakkaan antamat maksulupaukset pitäneet enää paikkaansa. Kesällä 2011 asiakkaalla oli erääntyneitä laskuja jo yli 10 000 euron edestä. Asiakkaan tili laitettiin luottosulkuun. Asiakkaaseen oltiin jälleen yhteydessä luotonvalvonnasta ja asiakas lupasi maksaa kaikki erääntyneet osissa elokuun alkuun mennessä. Tämä maksulupaus ei kuitenkaan toteutunut ja elokuun 2011 viimeisellä viikolla asiakkaan saatavat siirrettiin perintätoimistolle. Asiakkaalla oli tällöin avoimia ja erääntyneitä laskuja Farmari Oy:lle yhteensä 24 007 euroa.

Perintätoimisto lähetti asiakkaalle lain vaatiman maksuvaatimuksen syyskuussa 2011, jonka seurauksena asiakas oli yhteydessä perintätoimistoon. Perintätoimisto ei voinut kuitenkaan enää suostua asiakkaan uusiin maksulupauksiin. Asiakkaan aikaisemmatkaan maksulupaukset eivät olleet pitäneet eivätkä perintätoimiston valtuudet riittäneet asiakkaan pyytämään maksuaikatauluun. Asiakas sai kuitenkin lokakuussa 2011 EU:n maataloustuista maksettua erääntyneisiin saataviin 11 268 euroa, jolloin avoimeksi jäi 12 736 euroa.

Asiakas sai siis maksettua melkein puolet erääntyneistä saatavista lokakuussa 2011. Tästä johtuen asiakas, perintätoimisto ja Farmari Oy:n luottopäälikkö yhdessä tekivät jäljellä olevalle summalle maksusuunnitelman, jonka käräjäoikeus myöhemmin vahvisti. Näin asiakas välttyi julkiselta maksuhäiriömerkinnältä. Käräjäoikeuden vahvistaman maksuohjelman mukaan asiakas maksaisi noin 1 000 euroa kerran kuukaudessa vuoden 2012 aikana, jolloin koko jäljellä oleva summa tulisi maksettua vuoden loppuun mennessä. Tätä maksusuunnitelmaa asiakas noudatti tunnollisesti ja maksoi aina kerran kuukaudessa sovitun sum-

man. Kun viimeinenkin erä oli suoritettu 21.12.2012, asiakkaan velat Farmari Oy:lle tulivat kokonaan suoritetuiksi.

Taulukko 5. Asiakkaan D perinnän eteneminen.

kesäkuu 2010	TILINAVAUS, LUOTTORAJA 30 000€
syyskuu 2010	VAPAAEHTOINEN PERINTÄ ALKAA
lokakuu 2010	ASIAKKAAN LUOTTOLUOKITUS TIPPUU => ASIAKKAAN TILI LUOTTOVAROITUKSEEN
tammikuu 2011	ASIAKKAAN MAKSUT AJALLAAN, EI ERÄÄNTYNEITÄ
kesäkuu 2011	ASIAKKAAN MAKSUT MYÖHÄSSÄ, ERÄÄNTYNEITÄ PALJON => ASIAKKAAN TILI LUOTTOSULKUUN
elokuu 2011	SIIRTO PERINTÄTOIMISTOLLE
joulukuu 2011	KÄRÄJÄOIKEUDEN VAHVISTAMA MAKSUSUUNNITELMA
joulukuu 2012	VIIMEISEN ERÄN SUORITUS/PERINNÄN PÄÄTTYMINEN

Taulukosta 5 näkee asiakkaan D historiaa Farmari Oy:n asiakkaana tilinavauksesta perinnän päättymiseen. Asiakkaan saatavat saatiin lopulta kotiutettua käräjäoikeuden vahvistaman maksusuunnitelman ansiosta, mutta osasta laskujen alkuperäisistä eräpäivistä ehti kulua yli vuosi.

Tästä asiakkaasta käy hyvin ilmi, miten käräjäoikeuden vahvistama maksuohjelma toimii käytännössä. Asiakas välttyi julkiselta maksuhäiriömerkinnältä ja Farmari Oy sai lopulta saatavansa kotiutettua. Mikäli oikeudellista perintää olisi jatkettu jollain muulla tavalla kuin sovinnolla, ei saatavien kotiuttaminen olisi välttämättä onnistunut. Mikäli Farmari Oy olisi esimerkiksi hakenut asiakkaan konkurssiin, riskinä olisi ollut, että asiakasta olisi ryhtynyt velkomaan usea muukin velkoja. Tällöin konkurssipesän varat eivät välttämättä olisi riittäneet kaikkien velkojien saatavien maksamiseen. Asiakas kuitenkin seurasi vahvistettua

maksuohjelmaa tunnollisesti, koska hän tiesi, että tätä maksuohjelmaa voitaisiin myöhemmin käyttää täytäntöönpanoperusteena, mikäli hän ei sitä noudata.

6 YHTEENVETO

Yrityksen luotonhallinnalla on monia eri merkityksiä yrityksen luottopoliitikan kannalta. Tehokkaalla luotonhallinnalla pystytään vaikuttamaan yrityksen maksukykyyn, saatavien kiertonopeuteen sekä luottotappiorisktiin. Luotonhallintaan kuuluvat sekä luotonvalvonta että perintätoimet. Luvussa 2 esitetyistä eri luotonhallinnan tehtävistä voidaan huomata, että myös asiakaspalvelu on suuressa roolissa luotonvalvonnan päivittäisissä tehtävissä.

Kuten tässä opinnäytetyössä on käynyt ilmi, osasta luotonhallintaan liittyvistä asioista yritys voi itse päättää omassa luottopoliitikassaan. Osaa tehtävistä säätelevät kuitenkin eri lait. Perintätoimet ovat näistä ehkä konkreettisoin esimerkki. Vapaaehtoisen perinnän toimia säätelee niin perintälaki kuin yleisesti perintäalalla hyväksytyt normit, hyvä perintätapa. Erityisesti kuluttaja-asiakkaisiin kohdistuvia perintätoimia säädellään runsaasti. Lisäksi oikeudellista perintää säätelevät omat lait, kuten konkurssilaki sekä laki yksityishenkilön velkajärjestelystä.

Perinnän keinoja on erilaisia ja eri perintätapoja kannattaa käyttää hyödyksi perintätyötä tehtäessä. Perintätavat on tämän opinnäytetyön luvussa 3 jaettu kolmeen eri lajiin: vapaaehtoiseen, ammattimaiseen ja oikeudelliseen perintään. Yrityksen saatavien kiertonopeuden kannalta olisi parasta, jos saatavat saataisiin kotiutettua vapaaehtoisen perinnän keinoin. Tällöin säästyttäisiin ammattimaisen ja oikeudellisen perinnän kustannuksilta ja pitkäkestoisuudelta.

Mikäli vapaaehtoinen perintä ei kuitenkaan tuota toivottua tulosta, kannattaa seuraavissa perinnän vaiheissa ottaa huomioon saatavan suuruus. Erityisesti oikeudellisessa perinnässä kustannukset saattavat nousta alkuperäistä saatavaa suuremmiksi. Perinnän keinoja valittaessa on hyvä pitää mielessä myös se, että kaikkiin velallisiin eivät toimi samanlaiset perintäkeinot. Perintätoimia kannattaakin muokata yksittäisen asiakkaan tapauksen mukaan ja valita keino, jolla todennäköisesti saavutetaan paras lopputulos.

Aina ei kuitenkaan edes tehokkaalla luotonhallinnalla sekä nopeilla perintätöillä pystytä estämään luottotappioiden syntymistä, kuten luvussa 5 esitellyn asiakkaan C tapauksessa voitiin todeta. Yritysten kannattaa kuitenkin panostaa aktiiviseen ja tehokkaaseen luotonhallintaan, jotta luottotappioiden määrä Suomessa pysyisi jatkossakin alhaisena.

LÄHTEET

Intrum Justitia 2012a. Maksuvaikeudet koettelevat pienyrityksiä. Viitattu 2.4.2013 www.intrum.fi > Media ja Julkaisut > Tiedotteet.

Intrum Justitia 2012b. Luottotappiot pienentyneet Suomessa. viitattu 2.4.2013 www.intrum.fi > Media ja Julkaisut > Tiedotteet.

Konkurssilaki 20.2.2004/120.

Kuluttajavirasto 2005. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Viitattu 12.4.2012 www.kkv.fi > Julkaisut > Aloitteet, lausunnot ja kannanotot > Kuluttajavirasto/Lausunnot ja kannanotot > Kuluttajaoikeuden linjauksia.

Kuluttajavirasto 2013. Perintäkulut ja perinnän eteneminen. Viitattu 20.3.2013 www.kkv.fi > Kuluttajaneuvonta > Raha-asiat > Maksuviivästykset ja perintä.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.

Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.

Lindström J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Makkonen A. 2012. Vastuullinen luotonanto. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Finva.

Muttilainen V. & Reijo M. 2007. Kotitalouksien maksuvaikeudet 2002–2005. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Oikeusministeriö 1999. Uusi perintälaki voimaan syyskuun alussa. Viitattu 19.4.2012 www.om.fi/oikeapalsta/haku/1144849445604.

Pönkä P. & Willman P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita.

Rantala K. & Tarkkala H. 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Rikalainen E. & Uitto T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Suomen Asianajajaliitto 2010. Yrityssaneeraus. Viitattu 1.3.2013 www.asianajajaliitto.fi > Asianajotoiminta > Tarvitsetko asianajajan? > Varallisuus > Yrityssaneeraus

Suomen Asiakastieto Oy 2012. Luoton- ja riskienhallinta. Viitattu 7.1.2013 www.asiakastieto.fi/luottoriski/.

Suomen Kuluttajaliitto 2010. Velkaopas. Helsinki: Suomen Kuluttajaliitto.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Esimerkki Riskimittarista (Suomen Asiakastieto Oy, 2012)

© Suomen Asiakastieto Oy

Riskimittari

Y-tunnus 01110279

Toimiala 82910 Perintä- ja luottotietopalvelut

Yrityksen pisteet

Yrityksen pisteet reaaliaikaisesti tilinpäätöstiedoin, ilman henkilötietoja:

7 **RL1** Erittäin pieni riski

Eniten vaikuttaneet tekijät: Kannattavuus (pos.), Maksuvalmius (neg.)

Yrityksen pisteet edellisinä neljännesvuosina:

19.02.2011 4 **RL1** tilinpäätöstiedoin, ilman henkilötietoja
Kannattavuus (pos.), Yrityksen ikä (pos.), Maksuvalmius (neg.)

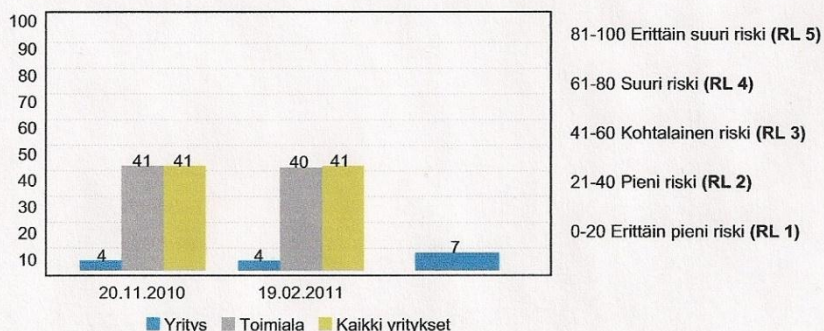
20.11.2010 4 **RL1** tilinpäätöstiedoin, ilman henkilötietoja
Kannattavuus (pos.), Yrityksen ikä (pos.), Maksuvalmius (neg.)

Riskiluokat

Toimialalla yrityksiä:

		19.02.2011	20.11.2010
RL1 Erittäin pieni riski	01-20	22	20
RL2 Pieni riski	21-40	68	66
RL3 Kohtalainen riski	41-60	32	36
RL4 Suuri riski	61-80	5	6
RL5 Erittäin suuri riski	81-100	18	18

Pisteet graafisesti



	20.11.2010	19.02.2011
Yritys	4	4
Toimiala	41	40
Kaikki yritykset	41	41

Riskimittari on laskettu tilastollisin menetelmin. Tietoa voidaan hyödyntää vain muiden tietojen yhteydessä ja vain päätöksenteon apuna.